

658.312 42
S 192 a
45



**Universidad Católica Santiago de
Guayaquil**

**“Actualización de Manual de
inducción General y elaboración de
Manual específico del cargo”**

Corporación El Rosado S.A.

Atención: Psic. Juan Alomía

Bernardita Sampedro Ortega

658.312 42
S192a

2012

Resumen

La idea de realizar este proyecto surgió debido al alto índice de rotación que existe en el sector de comisariato por lo cual decidí enfocarme en el escaso conocimiento que tiene el personal al momento de ingresar a la organización; implementando de esta manera un sistema de inducción.

Primero se realizaron encuestas de clima laboral para obtener información sobre las condiciones de trabajo y motivación de los colaboradores. Luego se aplicaron entrevistas a gerentes para obtener una evaluación sobre el desempeño del personal.

El siguiente paso fue realizar el perfil de los cargos del almacén, para proceder a la actualización del manual de inducción general y elaboración del manual de inducción específica del cargo de asistente de almacén. También se creó un cuadernillo de bolsillo y un folleto informativo para cada empleado.

Palabras claves

Recursos humanos – inducción – rotación – evaluación – actualización -
implementación

Índice general

1. Propuesta.....	1
1.1 Antecedentes de la propuesta.....	2
1.2 Antecedentes del proyecto.....	3
1.3 Finalidad.....	3
1.4 Objetivos.....	3
1.4.1 Objetivos generales.....	3
1.4.2 Objetivos específicos.....	4
1.5 Espacio geográfico.....	4
1.6 Grupo objetivo.....	4
1.7 Metodología.....	4
1.8 Fases del proyecto.....	5
1.9 Productos a entregar.....	6
1.10 Duración del proyecto.....	6
1.11 Beneficios.....	6
2. Desarrollo del proyecto.....	1
2.1 Fase de diagnóstico e identificación de la temática.....	2
2.2 Fase de elaboración de la propuesta.....	7
2.3 Fase de ejecución.....	9
3. Informe.....	1
3.1 Antecedentes del proyecto.....	2
3.2 Objetivos.....	2
3.2.1 Objetivos generales.....	2
3.2.2 Objetivos específicos.....	2
3.3 Espacio geográfico.....	3
3.4 Grupo objetivo.....	3
3.5 Metodología.....	3
3.6 Fases del proyecto.....	4
3.7 Productos a entregar.....	5

3.8 Duración del proyecto.....	5
3.9 Beneficios.....	5

4. Anexos

Anexo 1 – Arboles de problemas y objetivos

Anexo 2 – Matriz marco lógico

Anexo 3 – Encuestas de clima e informe

Anexo 4 – Entrevistas e informe

Anexo 5 – Bitácoras

Anexo 6 - Diagrama de Gantt

Anexo 7 – Evaluación del programa de inducción

Anexo 8 – Encuestas de medición al personal

Anexo 9 – Entrevista a Gerentes

1. Propuesta

CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.

Antecedentes

1.1. Antecedentes de la organización.-

RAZÓN SOCIAL

Corporación El Rosado S.A.

NATURALEZA DE LA EMPRESA

Comercial venta de productos de consumo masivo (artículos de primera necesidad, víveres, comestibles, ropa, juguetes, ferretería, artículos para el hogar, comidas rápidas y proyecciones cinematográficas).

MISIÓN

Penetrar en la alta competencia global en todos los lineamientos en los diferentes mercados mundiales, cumpliendo con los estándares de calidad internacionales, con una tecnología de punta y por supuesto con la alta excelencia que ya es nuestra característica.

VISIÓN

Mantenernos como los número uno en el concepto de supermercados en la modalidad de self-service (autoservicios) a nivel nacional; brindando una atención personalizada y eficiente a nuestros clientes con un personal excelente y altamente capacitado.

COMPROMISO

“Ofrecer a todos nuestros clientes la mejor calidad y variedad de productos a menor precio en un ambiente seguro, cómodo, agradable y con un servicio de primera. Proponer una solución rápida y efectiva a sus necesidades”.

**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

1.2. Antecedentes del proyecto.-

Mi comisariato de Corporación El Rosado, es conocido por tener un índice de rotación del 8%, creando así un impacto nocivo tanto en el clima como en el desempeño del personal.

Mi propuesta surgió frente a la necesidad que tiene la Corporación en reducir el alto índice de rotación en el sector de comisariato; enfocándonos en el clima laboral, en el deficiente proceso de socialización al momento de ingresar a la organización y en la poca disposición hacia la consecución de las tareas.

La organización carece de un sistema de inducción que se enfoque en retroalimentar constantemente a los empleados sobre la manera de alcanzar niveles de eficacia y eficiencia en sus lugares de trabajo, y a mantenerlos motivados.

Razón por la cual nos centraremos en elaborar un sistema de inducción y re inducción para trabajadores poli funcionales de mi comisariato.

1.3 Finalidad.-

Incentivar y crear un sentido de pertenencia y estabilidad en todos los colaboradores; obteniendo así un equipo integrado, eficiente en sus tareas y en la organización, laborando en un clima agradable.

1.4 Objetivos:

1.4.1 Objetivos generales.-

Elevar el desempeño del personal.

Mejorar la difusión de normas.

Mantener un alto nivel de motivación.

1.4.2 Objetivos específicos.-

Actualizar el manual general de inducción.

Elaborar un manual de inducción específica al cargo de asistente de almacén.

Difundir un cuadernillo informativo para que el personal se informe de las normativas de la empresa.

1.5 Espacio geográfico.-

El proyecto se va a llevar a cabo en las oficinas de la Corporación, en Velez 526 y Boyacá.

1.6 Grupo objetivo.-

Los beneficiarios serán el personal poli funcional (bodegueros, percheros, cajeros, mantenimiento y limpieza) de la sucursal Alfa centro.

1.7 Metodología.-

Metodología cualitativa: Para la consecución del presente proyecto voy a realizar entrevistas a 10 gerentes de los almacenes de comisariato de la ciudad de Guayaquil, con el fin de obtener información sobre el desempeño del personal y del servicio que estos brindan a los clientes que acuden a realizar sus compras.

Metodología cuantitativa: Para medir la información voy a utilizar encuestas de clima laboral, realizadas a 40 empleados de los principales comisariatos de la ciudad, con el objetivo de adquirir información sobre las condiciones de trabajo, motivación e intereses.

Estudio de gabinete.-

Fuentes primarias: Manual de inducción.

Fuentes secundarias: Misión, visión y manuales de funciones de la corporación proporcionados por el psicólogo Juan Anomía, Jefe de capacitación.

Técnicas.- Entrevistas, encuestas y charlas motivacionales.

1.8 Fases del proyecto.-

Primera fase: Se procederá a realizar el levantamiento de la información sobre la historia, misión y visión de la empresa.

Se realizará el diseño de la encuesta de clima laboral y de las entrevistas para los Gerentes.

Además se efectuarán reuniones con el jefe de capacitación para la revisión y aprobación de los formularios de preguntas.

Segunda fase: Se aplicarán las encuestas de clima laboral al personal poli funcional de comisariato, con su respectivo diagnóstico.

Luego se entrevistarán a los gerentes de los almacenes y se realizará un análisis de las entrevistas.

Tercera fase: Se procederá a actualizar los perfiles de cargo del almacén, el manual de inducción y crear un manual de inducción específica al cargo, los cuales serán presentados al jefe de capacitación para revisión y aprobación.

Por último se efectuará el diseño de un formato de registro para el proceso de inducción y un Check list o lista de verificación.

Cuarta fase: Se aplicará el sistema de inducción para luego evaluar al personal por medio de un cuestionario.

Además se elaborará un cuadernillo informativo con todos los elementos que deben ser de conocimiento por los trabajadores que entran a la organización.

1.9 Productos a entregar.-

Informe de consultoría: Actualización e implementación de un sistema de inducción: actualización de manual de inducción general, creación de manual específico y cuadernillo informativo.

Luego se procederá a actualizar los perfiles de cargo correspondientes al almacén.

Por último se entregará un análisis de las encuestas y entrevistas administradas a los colaboradores.

Informe Ejecutivo: Conclusiones y recomendaciones.

1.10 Duración del proyecto.-

El proyecto va a durar tres meses y se presentarán los productos en el mes de diciembre.

1.11 Beneficios.-

Para la empresa:

- Contar con un personal idóneo con un gran sentido de pertenencia.
- Tener una actitud amable y servicial hacia los clientes.
- Desarrollar nuevas habilidades para el cargo y tener más conocimiento de las reglas y normativas de la empresa.
- Reducir la rotación de personal a largo plazo.

Para colaboradores:

- Elevar motivación.
- Mejorar la comunicación y el clima laboral en el almacén.

Para los Gerentes:

- Contar con un equipo altamente capacitado.

1. Informe

CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.

Antecedentes

3.1 Antecedentes del proyecto.-

Mi comisariato de Corporación El Rosado, es conocido por tener un índice de rotación del 8%, creando así un impacto nocivo tanto en el clima como en el desempeño del personal.

Mi propuesta surgió frente a la necesidad que tiene la Corporación en reducir el alto índice de rotación en el sector de comisariato; por lo que nos enfocamos en el clima laboral, en el deficiente proceso de socialización al momento de ingresar a la organización y en la poca disposición hacia la consecución de las tareas.

La organización carece de un sistema de inducción que se enfoque en retroalimentar constantemente a los empleados sobre la manera de alcanzar niveles de eficacia y eficiencia en sus lugares de trabajo, y a mantenerlos motivados.

Razón por la cual nos centramos en elaborar un sistema de inducción para trabajadores poli funcionales de mi comisariato.

3.2 Objetivos.-

3.2.1 Objetivos generales.-

Se logró elevar el desempeño del personal, mediante las entrevistas que hicimos a los gerentes del almacén.

Mejoramos la difusión de normas. Encuestas al personal

Se ha podido mantener un alto nivel de motivación. Encuestas al personal.

3.2.2 Objetivos específicos.-

Se actualizó el Manual General de inducción y se elaboró un manual de inducción específica del cargo asistente de almacén.

Difundimos un cuadernillo informativo en el cual el personal se podrá informar de las normativas de la empresa.

3.3 Espacio geográfico.-

El proyecto se llevó a cabo en las oficinas de la Corporación, en Velez 526 y Boyacá.

3.4 Grupo objetivo.-

Los beneficiarios fueron el personal poli funcional (bodegueros, percheros, cajeros, mantenimiento y limpieza) de la sucursal Alfa centro.

3.5 Metodología.-

Metodología cualitativa: Para la consecución del presente proyecto se realizaron entrevistas a 10 gerentes de los almacenes de comisariato de la ciudad de Guayaquil, con el fin de obtener información sobre el desempeño del personal y del servicio que estos brindan a los clientes que acuden a realizar sus compras.

Metodología cuantitativa: Para medir la información se administraron encuestas de clima laboral, realizadas a 40 empleados correspondientes al comisariato Alfa centro de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de adquirir información sobre las condiciones de trabajo, motivación e intereses.

Estudio de gabinete.-

Fuentes primarias: Manual de inducción.

Fuentes secundarias: Misión, visión, perfiles de cargos y manuales de funciones de la Corporación proporcionados por el psicólogo Juan Anomía, Jefe de capacitación.

Técnicas.- Entrevistas, encuestas y charlas motivacionales.

3.6 Fases del proyecto.-

Primera fase: Se realizó el levantamiento de la información sobre la historia, misión y visión de la empresa.

Se creó un diseño para encuesta de clima laboral y entrevista a Gerentes.

Además se efectuaron reuniones con el jefe de capacitación para la revisión y aprobación de los formularios de preguntas.

Segunda fase: Se aplicaron las encuestas de clima laboral al personal poli funcional de comisariato, con su respectivo diagnóstico.

Luego se entrevistaron a los gerentes de los almacenes y se realizó un análisis de las entrevistas.

Tercera fase: Se actualizaron los perfiles de cargo del almacén y el manual de inducción general.

Se elaboró un manual de inducción específica al cargo, los cuales fueron presentados al jefe de capacitación y a la Gerente de selección para revisión y aprobación.

Se efectuó un formato de registro para el proceso de inducción, un Check list o lista de verificación y un cuestionario de evaluación de la inducción.

Por último se elaboró un cuadernillo informativo para ser entregado al momento de la inducción.

Cuarta fase: Se aplicó el sistema de inducción y luego de dos semanas se encuestó al personal por medio de un formulario de preguntas.

3.7 Productos a entregar.-

Actualización del manual de inducción general.

Elaboración del manual específico del cargo Asistente de Almacén.

Cuadernillo informativo.

3.8 Duración del proyecto.-

El proyecto duró tres meses y se presentaron los productos en el mes de diciembre.

3.9 Beneficios.-

- Se logró mejorar la difusión de las normas. Resultado que podemos ver en las evaluaciones del programa de inducción que se realizó al personal.
- Se ha podido mejorar el desempeño de los colaboradores. Resultado que obtuvimos en la entrevista a los Gerentes del almacén Alfa – Centro.
- Se pudo verificar el nivel de motivación en el personal por medio de una encuesta que se administró con el fin conocer el aprendizaje y la motivación.

2. Desarrollo del proyecto

**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

2.1 Fase de diagnóstico e identificación de la temática

Cuando ingresé a la Corporación el rosado, en el mes de marzo del 2011; traté de buscar un tema de inspiración para mi proyecto de tesis. Luego de varias reuniones con el jefe de capacitación Psic. Juan Alomía y la Gerente de selección Psic. Glenda Soto, me propusieron actualizar el manual de inducción general y elaborar un manual específico para los cargos de asistentes de almacén, el cual nunca había sido elaborado.

Lo primero que me recomendaron hacer es que diera un recorrido todos los días durante una semana por el almacén, que analizara detenidamente al personal y que detallara lo que había visto.

Al día siguiente empecé con dicho recorrido, que luego de una semana en el almacén, pude apreciar diferentes actitudes por parte de los colaboradores; primero que no tenían mucha iniciativa, realizaban sus tareas con desgano, algunos estaban caminando por los pasillos sin tener un objetivo y otros no parecían importarles los clientes que estaban realizando compras ahí.

Realmente eran muy pocos los que se encontraban perchando o brindando servicios a los clientes.

Luego de la información que obtuve, decidí asistir a un par de charlas de inducción para ver que información se le proporcionaba al nuevo personal, donde pude apreciar que las indicaciones que recibían eran muy generales y no se hacía una retroalimentación.

Estuve también presente en los entrenamientos que se dan al momento del ingreso y pude apreciar que el manual no era entregado a los colaboradores, por lo que no había refuerzo de la información expuesta en la inducción.

Al tener la información que necesitaba me reuní con los psicólogos y les expuse todo lo que había recopilado.

Llegamos a la conclusión que por lo que pude observar el personal no estaba motivado, que cumplen un rol, pero que no están alineados ni comprometidos verdaderamente con la organización. Por lo que se decidió hacer charlas motivacionales con un grupo de colaboradores correspondientes al comisariato alfa centro.

Porque como dice Idalberto Chiavenato:

“El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad. En otras ocasiones, la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse.”

La motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo."

Las charlas fueron dadas por el Psicólogo Juan Alomia, quien mediante dinámicas de grupo pudo conocer a cada uno de los asistentes y lograr una integración entre todos.

El tema de la charla fue "comunicación eficaz". Luego de la charla la principal sugerencia en la que coincidieron algunos fue en que se dieran más a menudo las integraciones ya que hace mucho que no se despejaban de sus labores.

Por lo que el presente trabajo se realizó debido a los problemas que surgieron dentro de la Corporación El Rosado, luego de haber visitado el almacén; los cuales se vieron reflejados en el aumento del índice de rotación.

De esta problemática surgieron cuatro causas importantes: sueldos bajos, deficiente proceso de socialización al momento de ingresar a la organización; es decir que una vez que la persona ingresa a la organización, no hay un control en los conocimientos que se le proporciona. Otra causa son los horarios fines de semana rotativos, ya que en algunos casos los colaboradores prefieren tener libres esos días y por último la baja motivación hacia la consecución de las tareas. Esta última ya sea por la escasa información que se les da o por la poca disposición en las labores, es una de las razones en las que más he deseado enfocarme. Esta problemática está plasmada en los árboles de problemas y objetivos. Ver anexo 1.

Lo primero que pensé fue que dos de esas causas iban a ser difícil de tratarlas ya que estaba fuera de mis manos; por lo que de los cuatro temas me dijeron que los bajos sueldos y los horarios fines de semana eran prácticamente

imposible lograr hacer un cambio ya que esos son temas los maneja directamente Gerencia General.

Pero los dos temas restantes: el deficiente proceso de socialización al momento de ingresar a la organización y luego la poca motivación hacia la consecución de las tareas; eran temas que si se podían manejar y mejorarlos, para lo cual me dieron carta abierta sobre cualquier información que necesitara.

Lo primero en realizarse fue la revisión del manual de funciones, el cual pedí en esa misma reunión pero debido a no encontrarse la persona encargada, recién lo obtuve luego de dos semanas y gracias a la Gerente de selección lo pude revisar detenidamente.

Luego me reuní con Gerencia para pedir la revisión de los perfiles de los cargos de almacén, petición que fue aceptada y ese mismo día obtuve la información de los perfiles. Y luego de revisarlos detenidamente me di cuenta que no habían sido actualizados en 7 años; por lo que actualizar la información de los perfiles de cargos era otro de los objetivos por alcanzar.

Procedí a revisar el manual de inducción y pude detectar que tampoco había sido actualizado en algún tiempo, casi 8 años; y que no existía un manual de inducción específico que explique las minuciosidades del cargo de asistente de almacén; por lo cual le pregunté al jefe de capacitación y me indicó que hace un par de años designaron a una persona para que se dedique a la elaboración de dicho manual, pero luego esa persona salió de la empresa y nunca se concretó nada.

Con esta información decidí reunirme con el jefe y la gerente para mostrarles lo que había obtenido y para hacer un consenso sobre las actividades necesarias a realizar en el departamento de personal.

El hecho de que no exista un manual específico da como resultado un escaso conocimiento por parte de los colaboradores no solo en las tareas que deben desempeñar sino también un escaso conocimiento sobre las normas y reglamentos que la organización posee y probablemente explique la excesiva entrada y salida del personal a la organización.

Por lo cual concluimos que el tema más necesario para abordar era el de crear un manual de inducción específico del cargo asistente de almacén, en donde consten las actividades a realizar de cada una de las tareas del almacén, enumeradas y redactadas con el objetivo de que quede explícitamente todo lo referente al cargo. Estas actividades no están plasmadas de manera física, ya que solo eran explicadas de manera superficial al empleado que ingresa al almacén.

Otra necesidad era la de actualizar el Manual de Inducción General, ya que las normas y reglamentos de la organización han aumentado y cambiado desde hace 5 años y no constan en el folleto. Todo esto quedó evidenciado en el plan de acción. Ver anexo 2

En conclusión, la información que se les proporcionaba en el manual de inducción y los conocimientos impartidos al momento del entrenamiento no son los mismos, lo cual puede generar confusión en los colaboradores.

2.2 Elaboración de la propuesta

Luego de tener algunas reuniones con la gerente de selección y el jefe de capacitación del Departamento de recursos humanos de la Corporación El Rosado, ubicada en Vélez 526 y Boyacá; se presentó la propuesta al cliente en donde se explicaba la necesidad de un sistema de inducción con su respectivo manual que pueda enfocarse en retroalimentar constantemente a los colaboradores para poder adaptarse y alcanzar buenos niveles de eficacia y eficiencia, así como dice Sherman en su libro de administración de RRHH:

“El manual de inducción es un recurso moderno y dinámico para llevar a cabo los programas de inducción. La inducción es el proceso formal para familiarizar a los empleados de recién ingreso con la organización, sus puestos y unidades de trabajo”

Lo primero que hice fue enfocar la finalidad hacia crear un sentido de pertenencia y estabilidad en los colaboradores y así mejorar el desempeño y las relaciones.

Luego propuse que los beneficiarios debían ser los asistentes de almacén, ya que ellos son los que conforman el almacén, y cualquier requerimiento de los clientes; sea sobre información, productos o cancelaciones, es con los asistentes.

Una vez que presenté la propuesta, me pidieron dejarla con tiempo para que la pudieran leer con más tranquilidad.

Esto generó un poco de incertidumbre ya que hubiera querido leerla junto con el jefe y la Gerente en ese momento.

Pero luego pasó una semana y me pidieron reunirme para concretar el proyecto, y la reacción fue muy buena. Estaban de acuerdo con los puntos que había abordado, me solicitaron cambiar la sucursal del grupo objetivo, para centrarnos en un solo almacén, el almacén centro, por ser el almacén con más movimiento entre todos.

Les pareció que implementar el proyecto en todos los almacenes de mi comisariato iba a ser inalcanzable y que mejor nos centráramos en un solo almacén y según los resultados que este muestre, se podrá implementar en el resto de los almacenes.

También me pidieron crear un folleto a manera de instructivo para que este sea entregado al personal, una vez que escuchan la inducción.

De esta manera los beneficios serían tanto para la empresa como para los colaboradores; ya que no solo mejorarían su actitud y servicio sino también se lograría elevar la motivación, mejorar la comunicación y el clima, y a largo plazo reducir la rotación. Chiavenato nos explica sobre la rotación que:

“En toda organización saludable se debe hacer una pequeña rotación. La rotación del personal puede estar destinada a inflar el sistema de nuevos recursos (mayores entradas que salidas) para acrecentar resultados, o dirigida a desocupar el sistema (mayores salidas que entradas), reduciendo resultados. A veces rotación escapa al control de la organización cuando el volumen de retiros efectuados por decisiones de empleados aumentar notablemente, en estos casos resulta esencial establecer los motivos para que la organización pueda actuar sobre ellos”.

2.3 Fase de ejecución

Para empezar con la ejecución del proyecto: actualización del manual general y la creación del manual específico del cargo asistente de almacén; se realizaron reuniones periódicas durante la primera semana de mayo, donde indiqué la información que necesitaba. Esa misma semana revisé los archivos sobre historia, objetivos, misión y visión de la empresa, según la primera fase de mi proyecto; los cuales en un principio pensé que no existían ya que se demoraron un par de semanas en proporcionármelos.

Al comentarles que en el almacén había un gran número de trabajadores poco dispuestos, que no asumían su rol como debían y que no se preocupaban por los clientes, se decidió realizar encuestas para determinar cuál era la problemática.

Por lo que realicé un diseño de formato para encuestas en el que me interesaba conocer acerca de los horarios, las tareas que realizan y los sueldos. Ver anexo 3.

Luego de esto presenté el formato para revisión y aprobación, en el cual se hicieron algunas correcciones y por sugerencia del jefe de capacitación se aumentaron preguntas acerca de los conocimientos y habilidades que poseen, y sobre si conocen o dominan a la perfección sus tareas en el almacén.

Este formato fue revisado y aprobado por el jefe de capacitación y por la Gerente de Selección.

En otra reunión que tuve para coordinar los horarios de las encuestas, se acordó en que me iban a enviar de dos a tres personas a diario en horarios de la tarde, de 17:00 a 19:00 pm, horarios en los que hay poco movimiento en el

almacén. Se acordó que las encuestas se darían en la sala de capacitación de las oficinas centro.

Luego hablamos sobre el grupo objetivo y me indicaron que sería mejor cambiarlo y así no enfocarme de manera general en todas las sucursales de mi comisariato, sino específicamente en uno, en el comisariato sucursal alfa – centro, debido a que esta sucursal es una de las que posee más movimiento, por ser el primer comisariato en abrir y contar con una clientela fija muy grande.

Es así como en la segunda fase del proyecto se aplicaron las encuestas de clima laboral a 40 colaboradores, las cuales realicé de manera gradual, durante un mes. Luego realicé el respectivo diagnóstico y análisis con el jefe de capacitación.

La aplicación de las encuestas al personal fue muy provechosa, ya que lo realicé de manera personalizada a modo de entrevista; obteniendo información acerca del conocimiento que tienen sobre el cargo, los horarios de trabajo, el salario, las preferencias, las relaciones y expectativas, entre otras.

Con el diagnóstico de las encuestas obtuve que un cierto número de encuestados sentían que era de vital importancia capacitar al personal cada cierto tiempo en su área y que se requiere de más información y entrenamiento al momento de ingresar a la organización.

Dentro de esta misma fase apliqué entrevistas a 10 gerentes de diferentes almacenes quienes me aportaron con datos importantes sobre el desempeño y el servicio que los asistentes brindan a los clientes, el comportamiento que observan en cada uno y sugerencias de lo que ellos esperaban en el trabajo. Ver anexo 4.

En la tercera fase, gracias al apoyo de la Gerencia me facilitaron el manual de inducción para ser revisado junto con el manual de funciones y los perfiles de los cargos de almacén.

Lo primero que pude darme cuenta fue que los perfiles de cargo correspondientes al almacén no estaban completamente detallados y carecían de información relevante como lo son los servicios que deben dar y las tareas que desempeñan desde el momento en que entran al lugar de trabajo.

Esto lo pude determinar debido a que en mi primera semana de trabajo el jefe de capacitación me había explicado detalladamente todas y cada una de las actividades que se realizan en el almacén, las cuales no constaban en los perfiles.

Luego de saber que necesitaba actualizar los perfiles de cargos, decidí revisar el manual de inducción y verificar que información se detallaba ahí e investigar sobre las nuevas normas o reglamentos que se han implantado en la organización. Para lo que dediqué un mes de trabajo.

Tuve algunas reuniones con la trabajadora social para informarme acerca de todas las normativas y reglas que deben ser de conocimiento por el personal que ingresa a la organización. Así también tuve un par de reuniones con el supervisor de comisariato de la zona guayas, quien más que nadie conoce a la perfección las tareas que se realizan y me supo indicar todas las actividades que implican los cuatro cargos dentro del almacén.

Fue así como comencé a actualizar los perfiles de cargos de: asistente de almacén, Jefe de bodega, supervisora de caja y Gerente de almacén.

Luego de esto me tomé cuatro semanas para actualizar el manual de inducción general, modificando y aumentando la información que la organización

consideraba importante transmitir; y elaborar el manual de inducción específica del cargo. En el cual detallé las 4 actividades que realizan en estos cargos junto con los procedimientos.

Se elaboró un registro para el proceso de inducción, en donde los colaboradores dejan en constancia su asistencia y el conocimiento de la normativa de la empresa, un Check list para llevar un orden en las actividades que se deben dar en la inducción y también se creó un formato de evaluación del programa de inducción, el cual es entregado a los colaboradores una vez finalizado el proceso de inductivo.

Todos estos formatos fueron revisados y aprobados por el jefe de capacitación.

Para finalizar los productos que debía entregar, realicé un cuadernillo informativo en donde consta la información más necesaria que debe ser de conocimiento para los colaboradores nuevos.

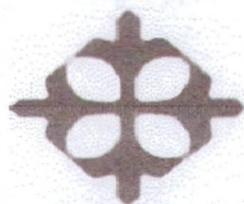
Y así la cuarta fase de mi proyecto se da en la primera semana de diciembre con la implementación del nuevo proceso de inducción, el cual estuvo más formalizado.

Cada una de las actividades realizadas están registradas en una bitácora y en el diagrama de Gantt. Ver anexo 5 y 6.

Al término de la inducción se entregó el cuestionario de evaluación del programa de inducción, cuyos resultados eran muy esperados para analizar el tipo de acogida que había tenido. Ver anexo 7.

Luego tuve una reunión con el jefe de capacitación y la Gerente en donde analizamos los cuestionarios y los resultados fueron favorables tanto para la empresa como para el colaborador.

Para finalizar mi proyecto realicé encuestas a 10 asistentes que recibieron la inducción y que llevaban 2 semanas de trabajo en el almacén. Ver anexo 8.



Manual de inducción general

Corporación El Rosado S.A.

**Responsable: Bernardita Sampedro
Ortega**

2012

Manual de inducción Corporación El Rosado S.A.

1.1. Índice.-

SECCION 1

Acerca de la empresa

1.2 Misión.....	1
1.3 Visión.....	1
1.4 Objetivo.....	1
1.5 Organigrama	
1.5.1 Organigrama general.....	2
1.5.2 Organigrama de Recursos humanos.....	3
1.6 Historia de la empresa.....	4

SECCION 2

Normas de trabajo

2.1 Carnet de identificación.....	6
2.2 Jornada de trabajo (horario).....	6
2.3 Puntualidad, atrasos y ausencias.....	6
2.4 Permisos de trabajo.....	7
2.5 Abandono del cargo.....	7
2.6 Régimen disciplinario.....	7
2.6.1 Comportamientos que se deben evitar	8
2.6.2 Medidas que se adaptarán en caso de violar las normas.....	9

SECCION 3

Incentivos y beneficios

3.1 Sistema de sueldo.....	10
3.2 Vacaciones.....	10
3.3 Reconocimientos y premios.....	11

3.4 Seguridad en el área de trabajo.....	11
3.5 Programa de capacitación y desarrollo.....	11

SECCION 4

Normas especiales

4.1 Contratación de discapacitados.....	13
4.2 Vinculo con otros empleados.....	13
4.3 Equipos y materiales de trabajo.....	14
4.4 Visitas de personal ajeno al almacén.....	14

Sección 1

Acerca de la empresa

1.1. Misión.-

Penetrar en la alta competencia global en todos los lineamientos en los diferentes mercados mundiales, cumpliendo con los estándares de calidad internacionales, con una tecnología de punta y por supuesto con la alta excelencia que ya es nuestra característica.

1.2. Visión.-

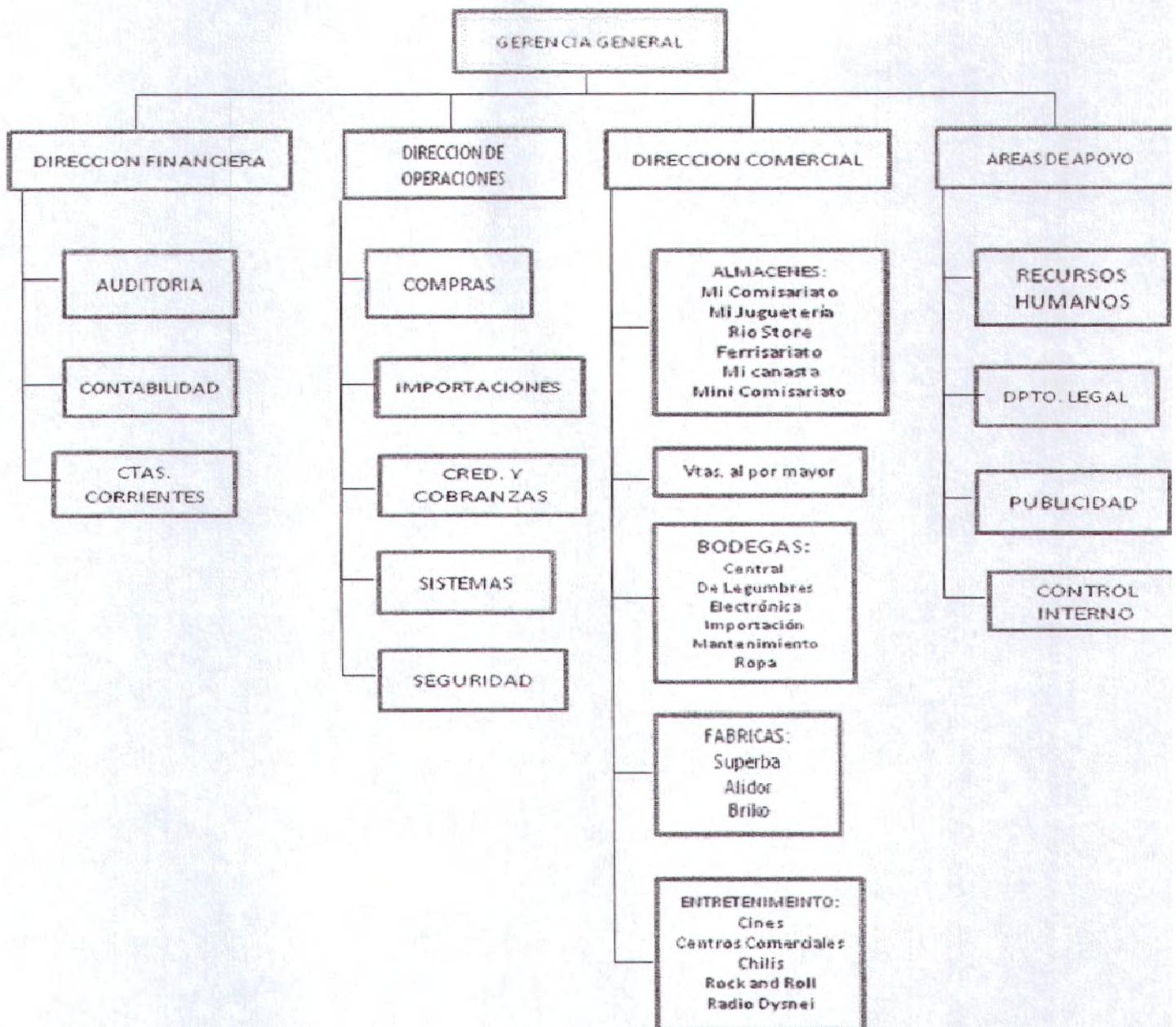
Mantenernos como los número uno en el concepto de supermercados en la modalidad de self-service (autoservicios) a nivel nacional; brindando una atención personalizada y eficiente a nuestros clientes con un personal excelente y altamente capacitado.

1.3. Objetivo.-

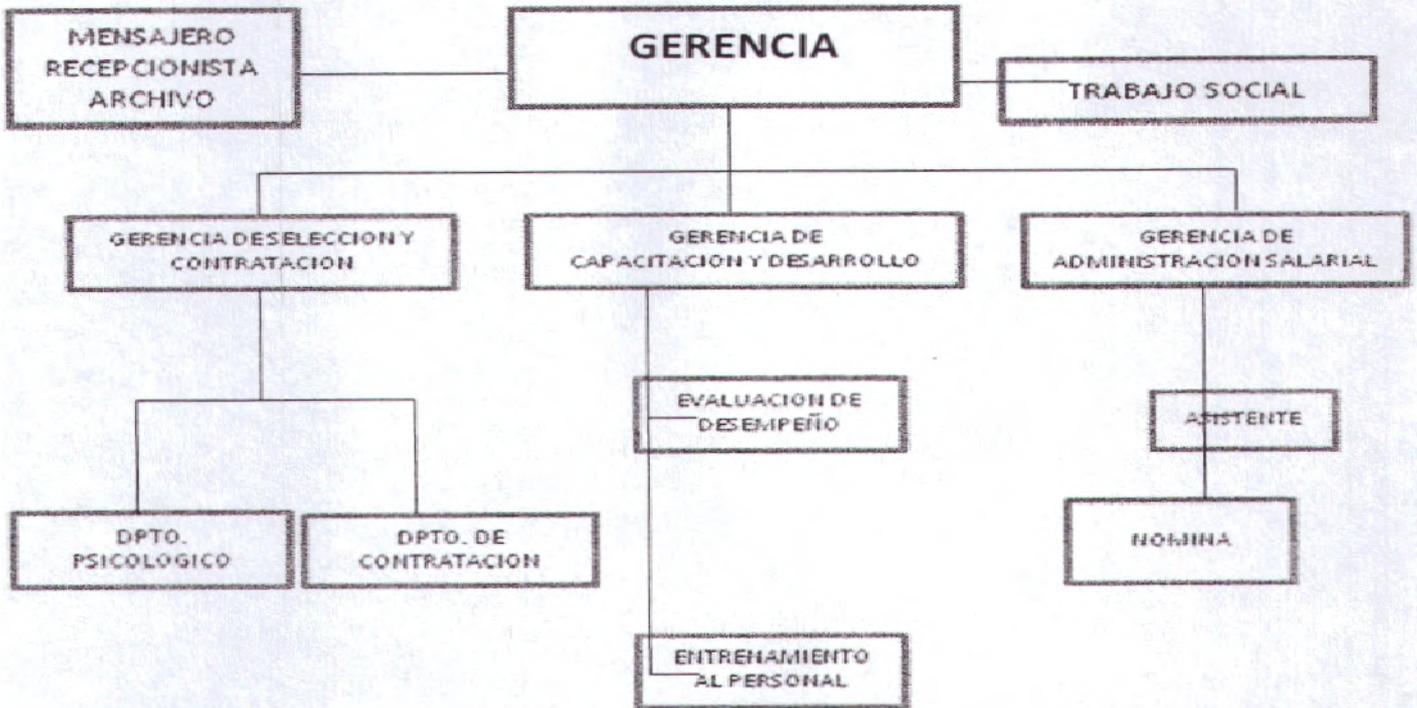
Ofrecer a todos nuestros clientes la mejor calidad y variedad de productos a menor precio en un ambiente seguro, cómodo, agradable y con un servicio de primera. Proponer una solución rápida y efectiva a sus necesidades.

1.4. Organigrama.-

1.5.1 Organigrama General



1.5.2 Organigrama de Recursos Humanos



1.5. Historia de la empresa.-

Todo se inició en 1936 cuando Alfredo Czarninski abrió una pequeña pastelería llamada "El Rosado", ubicada en el tradicional boulevard 9 de Octubre, poco a poco con la ayuda de su esposa Ruth fueron consolidando la idea de un establecimiento diferente donde no solamente se vendieran deliciosos dulces.

Así nació un nuevo proyecto que se convirtió en restaurante El Rosado, con el mismo nombre de la pastelería y con sillas de ese color. Era un salón ubicado en la Av. 9 de Octubre entre García Avilés y Boyacá, frente al actual comisariato, con mesas que ocupaban parte de la acera, al estilo francés, rivalizando al poco tiempo con otro restaurante tradicional de similares características.

El éxito fue tal que se convirtió en sitio obligado de reuniones sociales y culturales de los últimos años del cuarenta y la década del cincuenta. El presidente José María Velasco Ibarra estuvo varias veces allí, degustando el toque extranjero y criollo que tenían los platos de El Rosado.

Don Alfredo Czarninski, hombre muy visionario, se adelantó a comprar un local frente al restaurant para instalar un almacén de variedades que lo llamó "Importadora El Rosado". Meses después cerró el restaurante y tal cual se desarrollaban los negocios de venta de víveres y artículos varios, nació por primera vez en Ecuador la modalidad de auto-servicio en lo que se denominó Supermercados "El Rosado".

De ese tiempo hasta ahora la empresa ha crecido de una manera gigantesca, llegando a tener dentro de su grupo a divisiones como las de Servicios de Restaurante, venta de Música, representación exclusiva de

**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

Marcas como Disney, RioStore, Ferrisariato y Juguetería, guardando dentro de su nómina a 7.500 colaboradores aproximadamente.

**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

Sección 2

Normas de trabajo

2.1 Carnet de identificación

- La credencial es de uso personal e intransferible.
- Es obligatorio su uso en el trabajo.
- Utilice la identificación en la parte superior del tórax, de forma que siempre esté visible su fotografía y su nombre para los clientes.
- En el caso de desgaste, daño o pérdida repórtelo al Gerente del almacén, quien solicitará al Departamento de Recursos Humanos la reposición del documento.

2.2 Jornada de trabajo (horario)

- Deberá concurrir puntualmente a su puesto de trabajo.
- Debe registrar su asistencia en el sistema de control.
- Si la asistencia no fuese registrada correctamente en el sistema, el colaborador estará en el derecho de hablar con su jefe inmediato para solucionar el problema de manera rápida.
- Cumplirá responsablemente con el horario que le será asignado por su jefe inmediato.

2.3 Puntualidad, atrasos y ausencias

- Los empleados que no asistan a laborar justificarán su falta ante el jefe inmediato.

- Si la ausencia fuera por enfermedad, el colaborador deberá presentar el certificado médico correspondiente y la receta con las medicinas asignadas por el doctor.
- Si el atraso o la ausencia al trabajo no fueran justificados, son considerados ausencias sin motivo y serán descontados del rol mensual.

2.4 Permisos de trabajo

- Para permisos de trabajo el colaborador deberá conversar primero con su jefe inmediato para según un cronograma ponerse de acuerdo en la fecha en que necesitará el permiso o la salida. Una vez que se llegue a un acuerdo, el colaborador irá con su horario donde el jefe de Recursos humanos para su aprobación.

2.5 Abandono del cargo

- Si la persona tomara la decisión de renunciar voluntariamente a su cargo, deberá hablar con su jefe inmediato y explicarle los motivos de renuncia. Luego procederá a poner su renuncia por escrito.

2.6 Régimen disciplinario

- Exigimos de nuestros colaboradores un comportamiento que se enmarque en los más altos principios de ética, respeto, cortesía y buenos modales.
- Los empleados evitarán situaciones que causen perjuicio a los intereses de la Corporación, así como, a sus clientes, ejecutivos, empleados, proveedores y público en general.
- El mal desempeño es inaceptable, cada empleado debe comportarse de forma muy eficiente cumpliendo la normativa de calidad propuesta.

- La ingestión de bebidas alcohólicas o drogas queda totalmente prohibida durante el horario de trabajo, de igual manera el colaborador que se presente bajo los efectos de las mismas será sancionado.
- Queda prohibido realizar cualquier tipo de venta en las instalaciones de las oficinas o del almacén.
- Se recomienda evitar un comportamiento que genere nuevos incidentes.
- La empresa respeta las creencias y convicciones de sus colaboradores, pero no permite en su interior la realización de campañas de tipo político o religioso.

2.6.1. Comportamientos que se deben evitar.-

Faltas menores

- Trabajar a ritmo reducido
- Trabajar a baja calidad
- Llegar tarde
- Dormir en el trabajo
- Perder el tiempo
- Pelear en el trabajo
- Falta de cooperación
- No seguir las reglas recibidas
- Favoritismo

Faltas graves

- Insubordinación
- Acoso sexual
- Retención de información clave
- Maltrato
- Abuso de autoridad
- Llevar armas al trabajo

- Falta de honradez
- Laborar bajo las influencias del alcohol

2.6.2. Medidas que se adoptarán en caso de violar las normas de disciplina.-

- Se procederá a hacer un llamado de atención en caso de que la falta sea menor. Luego del llamado de atención si la persona volviera a incurrir en la misma falta se procederá a la sanción.
- En caso de cometer faltas graves, el colaborador será despedido inmediatamente, sin opción a realizar alegatos.

Sección 3

Incentivos y beneficios

3.1 Sistema de sueldo

- Corporación El Rosado mantiene un convenio con el Banco Bolivariano. El cual una vez que el personal entra a la empresa, este le proporciona una cuenta de ahorros en donde se realizan los depósitos correspondientes a su salario.
- Los días de depósito son los 10 de cada mes en donde se acredita el 40% correspondiente al sueldo y fin de mes, en donde se depositan el 60% restante.
- El colaborador recibe adicional la tarjeta de débito del Banco Bolivariano, con la que puede retirar su dinero de cualquier cajero del banco y puede realizar consultas de su estado.
- Las consultas que se realicen en el cajero tendrán un costo de \$0,35 ctvs. Por consulta; pero si las realiza vía telefónica o por internet no tendrán costo alguno.
- El colaborador recibirá 2 bonos: uno en el día de las madres y otro en las fiestas de Guayaquil.
- Adicional a esto recibirá la tarjeta navi plan en el mes de diciembre, la cual funciona como crédito empresarial y se pueden realizar compras con un cupo asignado y pagarlas a 3, 6 u 8 meses son intereses.

3.2 Vacaciones

- El colaborador puede pedir sus vacaciones, una vez que haya cumplido el año de trabajo.
- Los días que necesite tomar de vacaciones tendrá que hablarlos con su jefe inmediato, de manera que no exista algún cruce o problema en los

horarios. Luego de eso deberá reunirse con el jefe de Recursos Humanos para su aprobación.

- Las vacaciones pueden ser cambiadas por dinero, en lugar de tomarse los días. Todo esto se debe hablar con un par de meses de anticipación.

3.3 Reconocimientos y premios

- Los colaboradores que se desempeñan por encima de los demás, y que durante su período de trabajo han demostrado tener grandes habilidades, han sido muy responsables y se han superado; serán tomados en cuenta para futuras promociones.

3.4 Seguridad en el área de trabajo

- Todos los colaboradores deberán conocer los procedimientos básicos en caso de emergencia.
- Condiciones inseguras que se observen en las instalaciones deberán ser reportadas al Gerente del almacén.
- Las personas con comportamiento sospechoso deberán ser reportadas al Gerente del almacén o a personal de seguridad.
- Los colaboradores deberán conocer los lugares donde se encuentran ubicados los extintores dentro del almacén.
- Se debe cuidar que los accesos a los extintores y a las salidas de emergencia se encuentren siempre despejados.

3.5 Programa de capacitación y desarrollo

- La organización se compromete a capacitar al personal cada tres meses con todos los conocimientos que les sean necesarios según el cargo que desempeñe en el almacén.

- La corporación alienta a sus colaboradores hacia planes de carrera en los cargos ejecutivos y gerenciales y se incentiva a la fijación de metas y objetivos profesionales.
- Mensualmente se envía al correo interno de cada uno de los empleados, información sobre nuevas oportunidades, vacantes y seminarios que se realizarán con el fin de que todos estén enterados de las oportunidades. Se pide al colaborador una autoevaluación lo más objetiva posible de sus necesidades, deseos y objetivos con el fin de tener una mejor percepción de sus aspiraciones; teniendo en cuenta aspectos familiares, emocionales, y culturales. Luego de esto deberá analizar las habilidades que se requieran para su puesto y las que se necesiten para la capacitación.
- Así mismo la empresa demanda un compromiso por parte del colaborador, en el cual se observe el involucramiento de la persona y las ganas de aprender y de poner en práctica. Estos planes cuentan con el total apoyo tanto de los directivos como de la alta gerencia.

Sección 4

Normas especiales

4.1 Contratación de discapacitados

- Corporación El Rosado, se ha caracterizado por ser una empresa que fomenta el valor de la igualdad de género en sus colaboradores.
- Nuestros procesos de selección buscan no discriminar al momento de la contratación; por lo que contamos con un gran número de empleados discapacitados en cada uno de nuestros locales.
- En la actualidad la ley nos exige tener de 1 a 2 colaboradores discapacitados en cada almacén.

4.2 Vinculo con otros empleados

- La empresa garantizará el trato justo y respetuoso a todos sus colaboradores, sin distinción del nivel jerárquico, por lo que no se tolerará ninguna forma de acoso sexual o acción que afecte la dignidad de las personas.
- La relación hombre – mujer se dará en el marco estricto de la actividad laboral, cuidarán de no propiciar situaciones que pusieran afectarlos individualmente o a su entorno familiar.
- Iguales recomendaciones se hacen para las relaciones entre el personal de la empresa con clientes y proveedores.

4.3 Equipos y materiales de trabajo

- Los colaboradores tienen la responsabilidad de velar por el buen uso, mantenimiento y cuidado de los equipos y materiales de trabajo que les son asignados para el cumplimiento de sus funciones.

4.4 Visitas de personal ajeno al almacén

- Cuando el colaborador se encuentre en horas laborables, no podrá recibir visitas de personas ajenas a la Corporación. Es decir, que no deberá tener encuentros ni con familiares, ni con amigos.
- Si llegara a tener la visita inesperada de algún conocido, deberá guardar distancia y hacerle saber a la otra persona que usted se encuentra en su hora de trabajo, la cual no puede descuidar.
- Para los colaboradores que laboren en oficinas; las personas externas deberán portar su cédula de identidad para poder entrar a las instalaciones.

**Manual de inducción específica al
cargo de Asistente de Almacén**

Corporación El Rosado S.A.

**Responsable: Bernardita Sampedro
Ortega**

2012

**CORPORACION
EL ROSADO S.A.**

Manual de inducción específico Corporación El Rosado S.A.

Índice

SECCION 1

Aspectos generales

1.1 Bienvenida.....	16
1.2 Compromiso.....	16
1.3 Valores corporativos.....	16

SECCION 2

Acerca del puesto, la imagen y el servicio

2.1 Asistencia.....	17
2.2 Uso del uniforme.....	17
2.3 Imagen corporal (mujeres).....	18
2.4 Imagen corporal (hombres).....	19
2.5 Estándares básicos de servicio.....	20

SECCION 3

Gestiones y tareas

3.1 Labores de perchado.....	22
3.1.1 Perchado – legumbres.....	23
3.1.2 Perchado – lácteos.....	25
3.1.3 Perchado – carnes y embutidos.....	26
3.2 Labores de mantenimiento.....	28
3.3 Labores de caja.....	29
3.3.1 Timbrada de la mercadería.....	31

Sección 1

Aspectos generales

1.1 Bienvenida

El departamento de Recursos Humanos le da la bienvenida a Corporación El Rosado S.A., desde hoy usted forma parte de la empresa más importante del país en la comercialización de productos de consumo masivo, ropa, juguetes, ferretería, y artículos para el hogar.

Diariamente nos esforzamos para lograr la satisfacción de nuestros clientes brindándoles un servicio de calidad con el cual estamos todos comprometidos.

Le deseamos éxitos en su trabajo y esperamos que su dedicación permita su desarrollo en nuestra organización.

1.2 Nuestro compromiso

Ofrecer a todos nuestros clientes la mejor calidad y variedad de productos a menor precio en un ambiente seguro, cómodo, agradable y con un servicio de primera.

1.3 Valores corporativos

- Trabajamos con responsabilidad.
- Somos muy honestos.
- Somos respetuosos y disciplinados.
- Comprometidos con la compañía.
- Ofrecemos un servicio personalizado de primera.

Sección 2

Acerca del puesto, la imagen y el servicio

2.1 Asistencia

- Deberá concurrir puntualmente a su puesto de trabajo y registrara su asistencia en el sistema de control.
- Cumplirá responsablemente con el horario que le será asignado por el Gerente del almacén, cuidando de no permanecer en las instalaciones sin justificación.
- Al finalizar la jornada todo el personal colaborara con la revisión de sus pertenencias a la salida del almacén.

2.2 Uso del uniforme

- El uniforme representa la imagen de la empresa y su propia imagen, por lo tanto, usted debe lucir en todo momento una apariencia personal impecable.
- Las tres primeras semanas el personal deberá asistir con camiseta polo blanca, pantalón de vestir negro y zapatos de suela negros. Luego de las tres semanas. Les será entregado el uniforme original.
- Durante la jornada de trabajo vestirá obligatoriamente el uniforme que le proporciona la empresa, sin cambiar, quitar o adicionar prendas que lo alteren.
- Cuide que siempre luzca limpio, planchado y con los botones completos.
- Cuide que los hilvanes del pantalón estén bien cosidos.

- No asista vistiendo el uniforme a cines, discotecas, casinos, eventos públicos, bares o lugares similares.

2.3 Imagen corporal (mujeres)

Cabello:

- Lúzcalo seco, limpio y peinado.
- Si se lo tintura, retoque con frecuencia las raíces.
- Utilice accesorios que sean adecuados para lucir en el trabajo y de acuerdo con el color del uniforme.
- Si el cabello es largo, debe estar siempre recogido, use moño, trenza o rosca, no se permite el uso de pinchos.

Maquillaje:

- Asista a laborar maquillada.
- Utilice maquillaje apropiado para el trabajo.
- Use sombras y labiales de acuerdo al tono de su piel.
- No utilice colores fuertes, ya que no son adecuados para el trabajo.

Manos:

- Luzca las uñas limpias y bien cuidadas.
- Utilice esmalte en tonos pasteles.

Accesorios:

- El reloj, joyas o bisutería deben ser usados de manera discreta, evite exageraciones.
- Use una pulsera por cada brazo, no se permiten tejidas o de colores.

- No use más de un anillo en cada mano, siempre que no sea de riesgo para su labor.
- Use aretes pequeños y de diseño discreto, uno en cada oreja.
- Utilice cinturón negro, si aplica.
- Las medidas deben ser del mismo color del pantalón.
- Use zapatos cerrados, de color negro, cuide que estén limpios y en buen estado.
- No utilice perfumes de olores fuertes.

2.4 Imagen corporal (hombres)

Cabello:

- Cuide que siempre esté correctamente cortado.
- Lúzcalo limpio y bien peinado.
- No se tindre mechones de cabello.

Vello facial:

- Asista a laborar bien afeitado.
- Si utiliza bigote, debe lucir en todo momento bien cuidado.
- Use las patillas cortas.

Manos:

- Luzca las manos y las uñas bien limpias.
- Todas las uñas deben estar cortas.

Accesorios:

- El reloj debe ser adecuado para el trabajo.
- No use pulseras tejidas o de colores.
- No use aretes muy llamativos.
- No use collares muy llamativos.

- No use más de un anillo en cada mano, siempre y cuando no sea de riesgo para su labor.
- Utilice cinturón de color negro tipo ejecutivo.
- No use llaveros que tengan la cadena larga y cuelguen e los bolsillos.
- Las medias deben ser del mismo color del pantalón.
- Los zapatos deben ser cerrados y de color negro.
- Cuide que el calzado esté limpio y en buen estado.
- No utilice perfumes de olores fuertes.

2.5 Estándares básicos de servicio

- Sonría y mire a los ojos al cliente.
- Salude con amabilidad.
- Mantenga una buena postura corporal.
- Cuando se dirijan a usted, diga: Buen día ¿en qué le puedo servir?
- Escuche con atención y empatía al cliente.
- Cuando un cliente le pregunte sobre la ubicación de algún producto, suspenda por un momento sus actividades y acompañe a la persona al sitio respectivo.
- Agradezca al cliente por su visita o por su compra.
- Despídase siempre diciendo: "Gracias que tenga un buen día"
- Demuestre energía y cordialidad.
- Actúe con naturalidad.
- Demuestre conocimiento de los productos y de las instalaciones.
- No utilice el celular en el lugar de trabajo.
- No fume en el lugar de trabajo.
- Minimice el tiempo de espera del cliente.

- Ofrezca alternativas
- Recuerde que pequeños detalles en el servicio hacen una gran diferencia.

Sección 3

Gestiones y tareas

3.1. Labores de perchado

Una parte importante de las labores como Asistente de almacén es el perchado; para lo cual el colaborador necesita estar pendiente cada que los productos se acaben en las perchas, para hacer la respectiva reposición.

Las personas encargadas de perchar deben estar siempre pendientes de que los productos se encuentren al día, de que todo producto tenga precio, y que los clientes encuentren siempre lo que buscan.

Esta es una de las actividades más importantes en el almacén, ya que si los productos no se encuentran debidamente ordenados, esto implica que el cliente no va a poder encontrar lo que busca, significando una pérdida para la organización.

3.1.1 Perchado - Legumbres

- El colaborador debe revisar las legumbres que están escasas en las perchas. Esta actividad se realiza mediante la observación de los alimentos uno por uno.
- Luego debe considerar aquellos que ya no estén en buen estado, revisándolos para poder ser retirados y puestos en el carrito de legumbres.

- Después deberá ir al área de bodega para reportar al jefe de bodega acerca de los productos salientes en donde serán empaquetados y regresados al proveedor.
- El jefe de bodega debe estar presente para hacer el conteo de productos entrantes.
- Una vez que se han reportado los productos, y que han sido sustituidos por unos nuevos, deberá seleccionar nuevas legumbres para poder ser llevadas a la percha. Este paso se lo debe realizar con ayuda del jefe de bodega, quien se encarga de constatar el buen semblante de las legumbres.
- Estos productos deben ser llevados a la percha, ubicándolos en el mismo sector de donde fueron retirados.
- El colaborador debe perchar las legumbres de manera sutil cuidando que estas no se estropeen.
- De igual manera deberá revisar que todas las perchas de legumbres tengan su código con precio.
- Si no existieran legumbres con precio, el colaborador debe ir a la bodega, buscar la lista de códigos de precios e imprimir las etiquetas que necesitara.

Estas actividades deben ser realizadas estrictamente al pie de la letra ya que la falta de alguna de ellas implicaría fallas en todas las siguientes actividades.

3.1.2 Perchado - lácteos

- El colaborador debe revisar en la percha de lácteos, que todos los productos estén al día con la fecha de vencimiento. Esta actividad se realiza mediante la observación de los productos a diario, incluso dos o tres veces al día, en los que debe estar pendiente de los productos que sobran o faltan.
- Los productos que estén caducos, deberán ser retirados de la percha y llevados a la bodega para ser empaquetados y entregados al proveedor.
- Una vez que los productos han sido sustituidos, el colaborador debe tener presente que en la bodega se encuentran los productos clasificados por orden de llegada por lo que debe sacar los más últimos para ser perchados.
- En este proceso el jefe de bodega debe estar presente para hacer el conteo de productos a entrar.
- Tanto el jefe de bodega como el colaborador deberán revisar que los productos estén limpios y en buen estado.
- Estos productos deben ser colocados al final de los productos que ya se encontraban en la percha, debido a la fecha de caducidad.
- El colaborador debe revisar que todas las perchas de lácteos tengan su respectivo precio. De no ser así, deberá ir a la bodega para revisar la lista de códigos de precio e imprimir etiquetas que necesitara para ser puestas en los productos.

3.1.3 Perchado – carnes y embutidos

- El encargado de la percha de carne realiza algunas actividades, entre esas:
 - *Controlar que las carnes y embutidos estén en buen estado
 - *Cortar la carne: filetearla si es necesario
 - *Limpiar la carne
 - *Empaquetar con plástico los trozos que serán ubicados en la percha
 - *Desechar inmediatamente todo lo sobrante
 - *Controlar los productos de la bodega de frío
 - *Controlar la temperatura de la bodega de frío
 - *Revisar los productos en mal estado para ser devueltos
 - *Controlar que las perchas estén bien abastecidas

- En las perchas se debe revisar que los productos se mantengan y aquellos que estén en mal estado deben ser retirados.

- Los productos retirados deberán ser reportados con el jefe de bodega, para luego ser empaquetados.

- Luego deberá revisar aquellos productos que hagan falta o que se hayan terminado.

- En la bodega, para poder hacer la reposición, el colaborador debe usar las chompas para frío que se encuentran colgadas en la puerta de cada bodega, y las botas. Esta indumentaria es necesaria debido a las bajas temperaturas de las bodegas.

- Una vez que ha escogido los productos; debe revisar que todos estén empaquetados y con su respectivo precio.
- Si el producto no se encontrara empaquetado, debe ir hacia la máquina de empaques, empacarlo y adjuntar el precio del producto.
- Ningún producto puede salir sin precio.
- En caso de necesitar cortar embutidos, es necesario que el colaborador atienda las siguientes instrucciones:
 - * Para usar la máquina de cortes, el colaborador no debe usar anillos, pulseras, reloj o cadenas
 - * Si es mujer debe tener el cabello debidamente recogido
 - * Si es hombre debe tener el cabello corto
 - * Debe dominar la técnica de cortado.
 - * Debe estar consciente de que el trabajo de cortes requiere los cinco sentidos puestos en el procedimiento, debe siempre mantener la mirada en la máquina y estar pendiente en el pedido del cliente.
 - * No puede perder la concentración.
- En el caso de realizar cortes con cuchillas, es necesario que el colaborador revise que las carnes se encuentren en buen estado.
- Debe limpiar siempre tanto el producto como el lugar.
- Además deberá realizarlo de manera rápida ya que la carne no puede pasar mucho tiempo fuera de la bodega.

3.2. Labores de mantenimiento

Esta es otra labor importante que el asistente de almacén desempeña; y es precisamente el cuidado de la imagen del almacén lo que proyectamos hacia el cliente.

Si el almacén se encontrara sucio y con olores poco deseables, ningún cliente desearía entrar y comprar sus víveres. Por lo cual la limpieza es lo primordial. El piso debe ser limpiado constantemente, ya que tratándose de víveres, siempre hay productos derramados. Y esto no solo causa una mala impresión sino que también puede ocasionar un accidente.

Las normas de limpieza son parte del servicio al cliente que el colaborador debe dar. El incumplimiento de estas

3.3. Labores de caja

- En la entrada al trabajo, si la cajera trae consigo mp3, ipod, celular, laptop o cosas de valor sea dinero o no; deben ser entregadas en la bodega y cuando termine su hora de trabajo las podrá retirar.
- Antes de realizar cualquier tarea, deberá hacer lo siguiente:

*Organizar la caja para efectuar procesos de cobro.

*Revisar que esté limpio el mueble de la caja.

*Verificar que los accesorios del computador.

*Revisar si tenemos suficiente cambio de dinero.

*Preocuparse de la presentación personal de cada uno: peinados, uniforme, maquillaje, uñas, etc.

*Revisar si se tiene todo el material de empaque: papelería, fundas de todos los tamaños, material de trabajo, bolígrafo, rollos y tinta.

*Mantener limpio el mostrador, tenerlo siempre nítido y todo el material de limpieza. (franela, toalla para el cliente, desinfectante, entro otros)

*Poner una sonrisa en la cara y olvidarse de los problemas personales.

- Hecho esto el colaborador está listo y puede empezar a atender a los clientes.
- Al recibir al cliente no olvide decirle ¡Buenos días!, tal como se lo diría a otra persona.
- Las primeras preguntas que se deberán hacer son:
¡Su pago es a crédito o al contado? (efectivo o tarjeta)
- Confirme, mirando la pantalla del computador, que la descripción del producto coincida con el físico del producto.
- Proceda al cobro según la forma de pago que le ofreció el cliente:

En efectivo:

- Verifique características de seguridad (detección de billetes falsos)
Tipo de billete
Papel
Sellos
Color
Tinta que cambia de color
Símbolos de libertad
Marca de agua
Hilo de seguridad
- Verifique la cantidad de dinero recibida y proceda a abrir la caja. Cuente el suelto para entregarle el vuelto al cliente.

Con tarjeta:

- Solicite al cliente su identificación (cédula o licencia); si es extranjero (pasaporte) y su tarjeta de crédito.
- Si la tarjeta está firmada y tiene foto, no solicite identificación.
- Deslice la tarjeta por el P.O.S. (punto de obtención de seguridad). Y espere confirmación.
- Ejecute la transacción según lo que le indique el sistema. Si el sistema indica que no tiene cupo indique de manera cortés al cliente que los fondos son insuficientes.

- Pedir la tarjeta de afiliación. Deberá receiptarla en las manos e inmediatamente leer el apellido del afiliado
- Este es un acto de cortesía con el cual se puede brindar al cliente un trato personal.

3.3.1 Timbrada de la mercadería

Es costumbre que el cliente sea la persona que ponga sobre el mostrador de la caja los artículos que desea registrar.

Al cliente no se le puede exigir ningún trabajo adicional, así que es deber del cajero escoger los artículos por el siguiente orden:

- Cosas grandes y pesadas, colas, detergentes, etc. (aquello que no se rompa)
- Cosas chicas y pesadas, como por ejemplo las latas de atún.
- Cosas grandes y livianas como papel higiénico, servilletas, etc.

Todos los artículos que lleva el cliente fueron escogidos por él y si los escogió quiere decir que son de su agrado, y por esa razón se debe tratar estos productos con cuidados y no estropearlos.

Además, no se debe de ninguna manera demostrar asco por algún artículo por ejemplo la carne cruda. Si es posible se recalque la buena elección de los productos que ha escogido el cliente.

Pero ojo, solo comentarios que muestren la buena calidad del producto.

**CORPORACION
EL ROSADO S.A.**

Corporación El Rosado S.A.

Informe ejecutivo

**Proyecto: “Actualización de
Manual de inducción General y
Elaboración de manual específico
del cargo asistente de almacén”**

Antecedentes.-

Mi comisariato de Corporación El Rosado, es conocido por tener un índice de rotación del 8%, creando así un impacto nocivo tanto en el clima como en el desempeño del personal.

Mi propuesta surgió frente a la necesidad que tiene la Corporación en reducir el alto índice de rotación en el sector de comisariato; enfocándonos en el clima laboral, en el deficiente proceso de socialización al momento de ingresar a la organización y en la poca disposición hacia la consecución de las tareas.

Objetivos.-

Objetivos generales.-

- Se logró elevar el desempeño del personal, mediante las entrevistas que hicimos a los gerentes del almacén.
- Mejoramos la difusión de normas. Encuestas al personal
- Se ha podido mantener un alto nivel de motivación. Encuestas al personal.



Objetivos específicos. -

- Se actualizó el Manual General de inducción y se elaboró un manual de inducción específica del cargo asistente de almacén.
- Difundimos un cuadernillo informativo en el cual el personal se podrá informar de las normativas de la empresa.



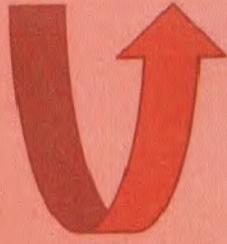
Metodología.-

- Para la consecución del presente proyecto se realizaron entrevistas a 10 gerentes de los almacenes de comisariato de la ciudad de Guayaquil, con el fin de obtener información sobre el desempeño del personal y del servicio que estos brindan a los clientes que acuden a realizar sus compras.



- Para medir la información se administraron encuestas de clima laboral, realizadas a 40 empleados correspondientes al comisariato Alfa centro de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de adquirir información sobre las condiciones de trabajo, motivación e intereses.





Resultados.-

- Elaboración del perfil de cargos del almacén: asistente de bodega, asistente de almacén, supervisor de caja y gerente de almacén.
- Actualización del manual de inducción general.
- Elaboración del manual de inducción específico del cargo. Este es el manual que se debe entregar al momento de recibir la inducción.

Conclusiones y recomendaciones



- **Conclusión:** La motivación es un factor importante en el diario vivir tanto en el hogar como en la organización, ya que si la persona no encuentra un motivo que lo satisfaga, esta cesará.

- **Recomendación:** Se debe buscar motivar al personal para que este pueda desempeñar sus tareas con la mejor disposición para obtener mejores resultados.

Conclusiones y recomendaciones



- **Conclusión:** La importancia de difundir correctamente las normas de la empresa es vital, ya que solo de esta forma el colaborador puede sentirse identificado con la organización.
- **Recomendación:** Se recomienda instruir al personal con toda la normativa de la empresa, para que puedan realizar de manera correcta su trabajo, teniendo en cuenta el lugar donde se encuentran.

Corporación El Rosado S.A.

Registro de proceso de inducción

Por medio de la presente dejo expresa constancia de haber recibido el proceso de inducción a cargo de Recursos humanos, el mismo que contemplo lo siguiente:

Normas generales:

- Explicación sobre la empresa (misión, visión, objetivos, organigrama, historia de la empresa).
- Explicación sobre normas de trabajo (Carnet de identificación, jornada de trabajo, ausencia y atrasos, permisos, abandono del cargo).
- Explicación sobre incentivos y beneficios (sueldo, vacaciones, reconocimientos, seguridad laboral, programa de capacitación y desarrollo).
- Explicación sobre normas especiales (contratación de discapacitados, vínculo con otros empleados, equipos y materiales de trabajo, visitas de personal ajeno al almacén).

Normas específicas:

- Explicación acerca del puesto, la imagen y el servicio (asistencia, uso del uniforme, imagen corporal, estándares básicos de servicio).
- Explicación acerca de gestiones y tareas (labores de perchado, labores de mantenimiento, labores de caja).

NOMBRES: _____

APELLIDOS: _____

C.I.#: _____

FECHA: _____

AAAA - MM - DD

FIRMA

**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

LISTA DE VERIFICACION (CHECK LIST)

Bienvenida	
Entrega de folleto informativo, cuaderno y pluma	
Explicación sobre normas generales: la empresa, normas de trabajo, incentivos y beneficios, normas especiales	
Explicación sobre Normas específicas: acerca del puesto, la imagen y el servicio. Y sobre las gestiones y tareas a realizar	
Integración: Dinámica	
Evaluación de inducción	
Entrega de Registro de proceso de inducción para ser firmado	

Perfil de Puesto

Nombre del puesto:	Asistente de almacén	
Cargo al que reporta:	Gerente de almacén	
Ubicación organizacional del puesto		
Dirección:	Vélez 526 y Boyacá	
Ciudad:	Guayaquil – Ecuador	
Propósito del puesto		
¿Qué hace?	Realizar funciones de perchado, mantenimiento y bodega; brindando un excelente servicio a todos los clientes.	
Principales responsabilidades del puesto		
Función 1:	Mantenimiento	Porcentaje: 50%
¿Qué hace?	Limpiar productos, objetos, instalaciones y activos del almacén.	
¿Cómo se hace?	Dando mantenimiento diario a los productos.	
¿Para qué se hace?	Para que el cliente se sienta en un ambiente de pulcritud mientras realiza sus compras en el almacén.	
Función 2:	Perchado	Porcentaje: 50%
¿Qué hace?	Ordenar, organizar y ubicar todos los diferentes productos que se exhiben en el almacén.	
¿Cómo se hace?	Manteniendo en orden cada producto perchado según su categoría.	
¿Para qué se hace?	Para que todo esté en orden y el cliente encuentre lo que necesita.	
Función 3:	Servicio al cliente	Porcentaje: 30%
¿Qué se hace?	Orientar, dirigir, ubicar y asesorar al cliente con la información adecuada sobre los productos que se expenden.	
¿Cómo se hace?	Velando por que el cliente siempre encuentre lo que necesite.	
¿Para qué se hace?	Para poder crear satisfacción en el cliente.	

Relación del puesto con otros cargos

Cargo	Propósito
Jefe de bodega	Contacto constante para tratar asuntos sobre la mercadería entrante y saliente que hay en las bodegas.
Gerente	Presentar reportes sobre actividades y necesidades.
Supervisor	Reportar sobre actividades y tareas realizadas.

Habilidades y actitudes

Habilidades:		Actitudes:	
<input type="checkbox"/>	Administración	<input checked="" type="checkbox"/>	Actitud al cambio
<input type="checkbox"/>	Capacidad analítica	<input checked="" type="checkbox"/>	Iniciativa / creatividad
<input type="checkbox"/>	Comunicación escrita	<input checked="" type="checkbox"/>	Motivación
<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo bajo presión	<input checked="" type="checkbox"/>	Responsabilidad
<input checked="" type="checkbox"/>	Comunicación oral	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo en equipo
<input type="checkbox"/>	Liderazgo	<input type="checkbox"/>	Otros
<input type="checkbox"/>	Negociación	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>	

Área de conocimiento

Conocimiento general:	Conocimiento específico:	Nivel de dominio:	Nivel escolar:	Años de experiencia:
1) Cargos a fines	Ninguno	básico	bachiller	No indispensable
2) Manejo de mercadería	Ninguno	Básico	bachiller	No indispensable

Requisitos generales del puesto

Género: Femenino		Estado civil: ninguno		Edad: 18 – 25	
Nivel académico:					
Bachiller <input checked="" type="checkbox"/>	Técnico	Profesional	Maestría	Otro	
Requiere viajar:			Destino:		
Si		No <input checked="" type="checkbox"/>		Interior	
				Exterior	
Requiere licencia para conducir:			Tipo de categoría:		

Si	No X	Liviano	Pesado
Requiere vehículo propio:		Horario laboral:	
Si	No X	T/completo X	Medio/t

Perfil de Puesto

Nombre del puesto:	Jefe de bodega		
Cargo al que reporta:	Gerente de almacén		
	Ubicación organizacional del puesto		
Dirección:	Vélez 526 y Boyacá		
Ciudad:	Guayaquil – Ecuador		
	Propósito del puesto		
¿Qué hace?	Liderar a todo el grupo que se encuentra laborando en las bodegas, supervisando que los productos se mantengan de manera ordenada desde que llegan al almacén con la finalidad de que la bodega siempre este abastecida.		
	Principales responsabilidades del puesto		
Función 1:	Supervisar inventario	Porcentaje: 50%	
¿Qué hace?	Debe vigilar que los productos que llegan a la bodega, sean receptados según el inventario y sean ordenados y apilados según su categoría.		
¿Cómo se hace?	Supervisando a cada persona encargada.		
¿Para qué se hace?	Para que la reposición de productos sea más rápida y eficaz, una vez que los productos se han terminado.		
Función 2:	Liderar al grupo	Porcentaje: 50%	
¿Qué hace?	Debe ser un buen líder, ya que debe estar contantemente dando órdenes y controlando que los encargados revisen la mercadería que ingresa o que sale.		
¿Cómo se hace?	Dando órdenes a cada uno de los colaboradores de la bodega.		
¿Para qué se hace?	Para que los colaboradores trabajen de una manera más productiva.		
Función 3:	Revisar mercadería	Porcentaje: 30%	
¿Qué se hace?	Debe revisar y hacer inventario contantemente de toda la mercadería que se encuentra en la bodega. (en buen y mal		

	estado)
¿Cómo se hace?	Comprobando y revisando semanalmente el inventario.
¿Para qué se hace?	Para mantener la mercadería cuadrada con los reportes, y no sobre ni falte nada.
Relación del puesto con otros cargos	
Cargo	Propósito
Asistente de almacén	Debe estar en constante comunicación con las personas que se encargan de manejar los productos en la bodega, debe liderarlos y supervisarlos.
Gerente	Reportar actividades y tareas realizadas diariamente y entregar reportes de inventario.

Habilidades y actitudes				
Habilidades:		Actitudes:		
X	Administración		Actitud al cambio	
	Capacidad analítica	X	Iniciativa / creatividad	
	Comunicación escrita	X	Motivación	
X	Trabajo bajo presión	X	Responsabilidad	
X	Comunicación oral	X	Trabajo en equipo	
X	Liderazgo		Otros	
	Negociación			
	Otros			
Área de conocimiento				
Conocimiento general:	Conocimiento específico:	Nivel de dominio:	Nivel escolar:	Años de experiencia:
1) Liderazgo	Capacidad para dar órdenes y de haber manejado personal	Alto	Profesional	2 años
2) Contabilidad	Habilidad para verificar que la mercadería legue según la cantidad pedida	Alto	Profesional	2 años
3) Inventario	Destreza para realizar los conteos	Alto	Profesional	2 años

de la mercadería de		manera rápida			
Requisitos generales del puesto					
Género: Masculino		Estado civil: ninguno		Edad: 25 o mas	
Nota: La edad para el cargo de jefes de bodega puede ser de 25 en adelante con la condición de haber manejado personal: mínimo 10 personas.					
Nivel académico:					
Bachiller	Técnico	Profesional X	Maestría	Otro	
Requiere viajar:			Destino:		
Si		No X		Interior	
				Exterior	
Requiere licencia para conducir:			Tipo de categoría:		
Si		No X		Liviano	
				Pesado	
Requiere vehículo propio:			Horario laboral:		
Si		No X		T/completo X	
				Medio/t	

Perfil de Puesto

Nombre del puesto:	Supervisora de caja		
Cargo al que reporta:	Gerente de almacén		
Ubicación organizacional del puesto			
Dirección:	Vélez 526 y Boyacá		
Ciudad:	Guayaquil – Ecuador		
Propósito del puesto			
¿Qué hace?	Supervisar las labores que se realizan en las cajas, constatando que cada transacción se cumpla con normalidad con la finalidad de que el cliente se vaya satisfecho con sus compras.		
Principales responsabilidades del puesto			
Función 1:	Supervisar la caja	Porcentaje: 50%	
¿Qué hace?	Debe supervisar que las labores de caja se realicen con normalidad.		
¿Cómo se hace?	Vigilando que cada caja cumpla con las normas al momento de realizar las transacciones de manera efectiva.		
¿Para qué se hace?	Para que el cliente pueda realizar sus compras de manera eficiente.		
Función 2:	Controlar el servicio	Porcentaje: 50%	
¿Qué hace?	Debe controlar que los clientes sean atendidos sin ningún inconveniente por parte del personal de caja.		
¿Cómo se hace?	Vigilando caja por caja, que todo se realice según el procedimiento.		
¿Para qué se hace?	Para que el cliente se sienta satisfecho una vez que ha realizado sus compras.		
Función 3:	Verificar entrada de billetes	Porcentaje: 30%	
¿Qué se hace?	Debe verificar que las personas de caja revisen los billetes una vez que los reciben en		

		sus manos.
¿Cómo se hace?		Vigilando que cada caja revise los billetes proporcionados por cada uno de los clientes.
¿Para qué se hace?		Para evitar la entrada de billetes falsos.
Relación del puesto con otros cargos		
Cargo		Propósito
Asistente de almacén	de	Comunicar constantemente sobre la mercadería que se necesita que tenga ticket de precio, mercadería entrante y saliente que hay en las bodegas.
Gerente		Presentar reportes sobre actividades diarias que se han realizado y sobre novedades.

Habilidades y actitudes				
Habilidades:		Actitudes:		
X	Administración	X	Actitud al cambio	
	Capacidad analítica		Iniciativa / creatividad	
	Comunicación escrita	X	Motivación	
X	Trabajo bajo presión	X	Responsabilidad	
X	Comunicación oral	X	Trabajo en equipo	
	Liderazgo		Otros	
	Negociación		Contactar	
	Otros			
Área de conocimiento				
Conocimiento general:	Conocimiento específico:	Nivel de dominio:	Nivel escolar:	Años de experiencia:
1) Conocimiento de números	Habilidad para resolver operaciones	Alto	Bachiller	3 años
2) Capacidad de liderazgo	Dar órdenes	Alto	Bachiller	3 años
Requisitos generales del puesto				
Género: Femenino		Estado civil: ninguno		Edad:
Nota: No existe una edad específica, las supervisoras de caja pueden ser personas que tengan experiencia en cargos similares fuera del almacén o				

cajeras con experiencia dentro.			
Nivel académico:			
Bachiller	Técnico X	Profesional	Maestría Otro
Requiere viajar:		Destino:	
Si	No X	Interior	Exterior
Requiere licencia para conducir:		Tipo de categoría:	
Si	No X	Liviano	Pesado
Requiere vehículo propio:		Horario laboral:	
Si	No X	T/completo X	Medio/t

Perfil de Puesto

Nombre del puesto:	Gerente de almacén	
Cargo al que reporta:	Supervisor de línea de negocio	
Ubicación organizacional del puesto		
Dirección:	Vélez 526 y Boyacá	
Ciudad:	Guayaquil – Ecuador	
Propósito del puesto		
¿Qué hace?	Supervisar todo el almacén controlando, verificando y comprobando todas las actividades y tareas desde los cargos más bajos hasta los más altos.	
Principales responsabilidades del puesto		
Función 1:	Supervisar	Porcentaje: 50%
¿Qué hace?	Debe supervisar que los asistentes de almacén, las supervisoras y el personal de bodega se encuentren realizando las tareas de rutina.	
¿Cómo se hace?	Vigilando que cada persona esté en su actividad.	
¿Para qué se hace?	Para que todo llegue a su lugar, tanto la mercadería hacia las bodegas y luego los productos hasta las perchas.	
Función 2:	Controlar	Porcentaje: 50%
¿Qué hace?	Debe controlar que todo se mantenga en orden dentro de las instalaciones del almacén. Cada producto en su percha, que los colaboradores se encuentren en cada pasillo, que no haya obstáculos en las perchas y en los pasillos, de manera que los carritos puedan circular con normalidad.	
¿Cómo se hace?	Vigilando todo el almacén, de manera que se consiga detectar al minuto si existiera algún imperfecto.	

¿Para qué se hace?	Para que el cliente pueda caminar y realizar sus elecciones de productos con facilidad.	
Función 3:	Vigilar	Porcentaje: 30%
¿Qué se hace?	Debe vigilar que el servicio que los clientes reciben sea excelente, y que obtengan de manera eficaz los productos que requieran.	
¿Cómo se hace?	Vigilando que el personal atienda de la mejor manera y con la mejor disposición a cada uno de los clientes.	
¿Para qué se hace?	Para que el cliente se vaya satisfecho no solo por las compras que ha realizado sino también por el servicio que ha tenido en el almacén.	
Relación del puesto con otros cargos		
Cargo	Propósito	
Asistente de almacén	Comunicar de manera constante todo aquello que se necesita mejorar. Vigilar que las labores que realiza el personal se cumplan según los procedimientos.	
Jefe de bodega	Notificar los reportes sobre la mercadería que debe entrar y salir del almacén.	
Supervisor de línea	Reportar sobre las tareas realizadas diariamente en el almacén, sobre las novedades del inventario de las bodegas y reportes del personal.	

Habilidades y actitudes				
Habilidades:		Actitudes:		
X	Administración	X	Actitud al cambio	
	Capacidad analítica	X	Iniciativa / creatividad	
	Comunicación escrita	X	Motivación	
X	Trabajo bajo presión	X	Responsabilidad	
X	Comunicación oral	X	Trabajo en equipo	
X	Liderazgo		Otros	
	Negociación			
	Otros			
Área de conocimiento				
Conocimiento general:	Conocimiento específico:	Nivel de dominio:	Nivel escolar:	Años de experiencia:

1) capacidad de liderazgo	Manejo de personal (mínimo 20 personas)	Alto	Profesional	3 años
2) Conocimientos de inventario	Conocimientos en reportes de ingreso y salida de mercadería	Alto	Profesional	3 años
Requisitos generales del puesto				
Género: F / M		Estado civil: ninguno	Edad: 25 o mas	

Nivel académico:				
Bachiller	Técnico	Profesional X	Maestría	Otro
Requiere viajar:		Destino:		
Si	No X	Interior	Exterior	
Requiere licencia para conducir:		Tipo de categoría:		
Si	No X	Liviano	Pesado	
Requiere vehículo propio:		Horario laboral:		
Si	No X	T/completo X	Medio/t	

4. Anexos

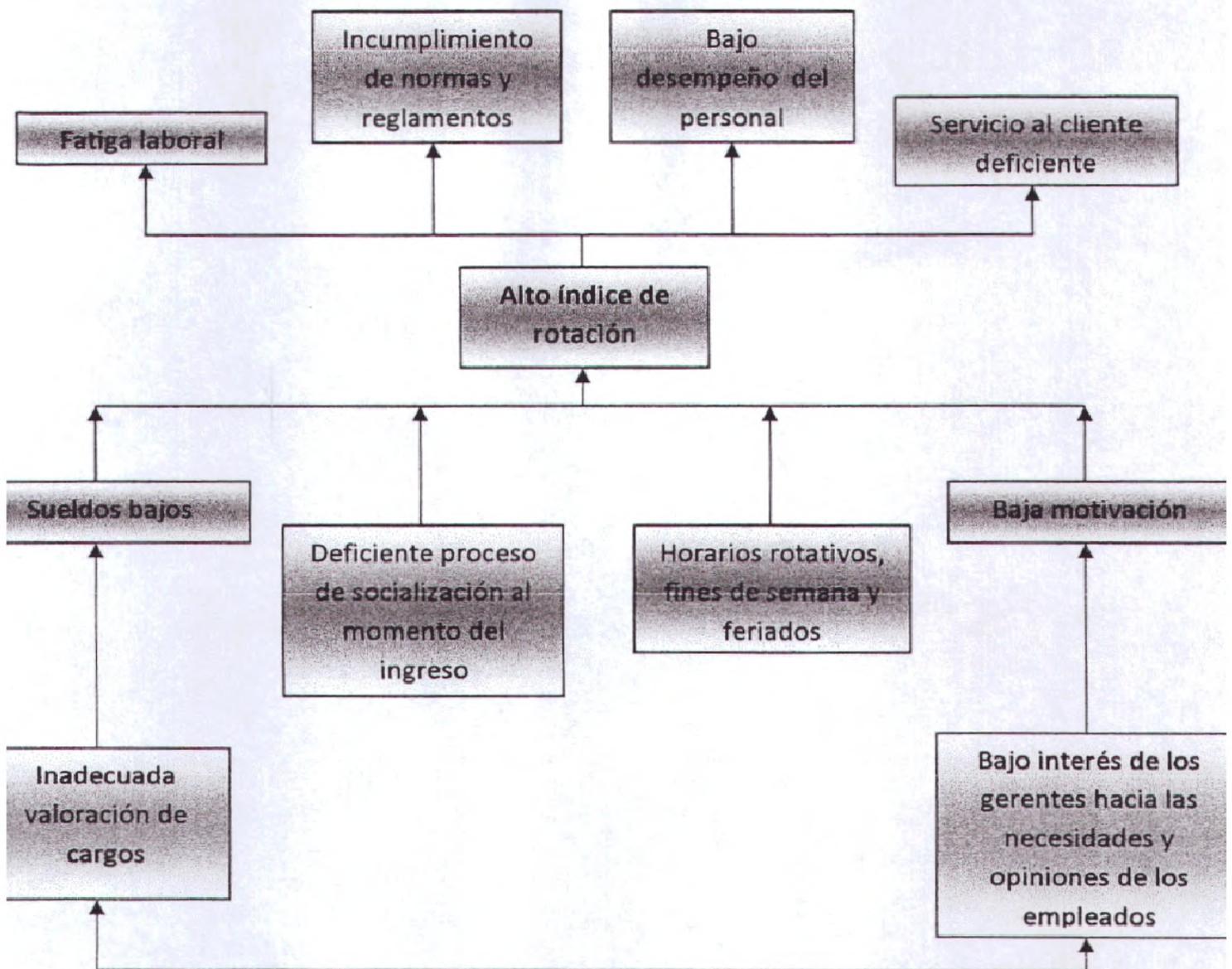
**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

Anexo 1

Arboles

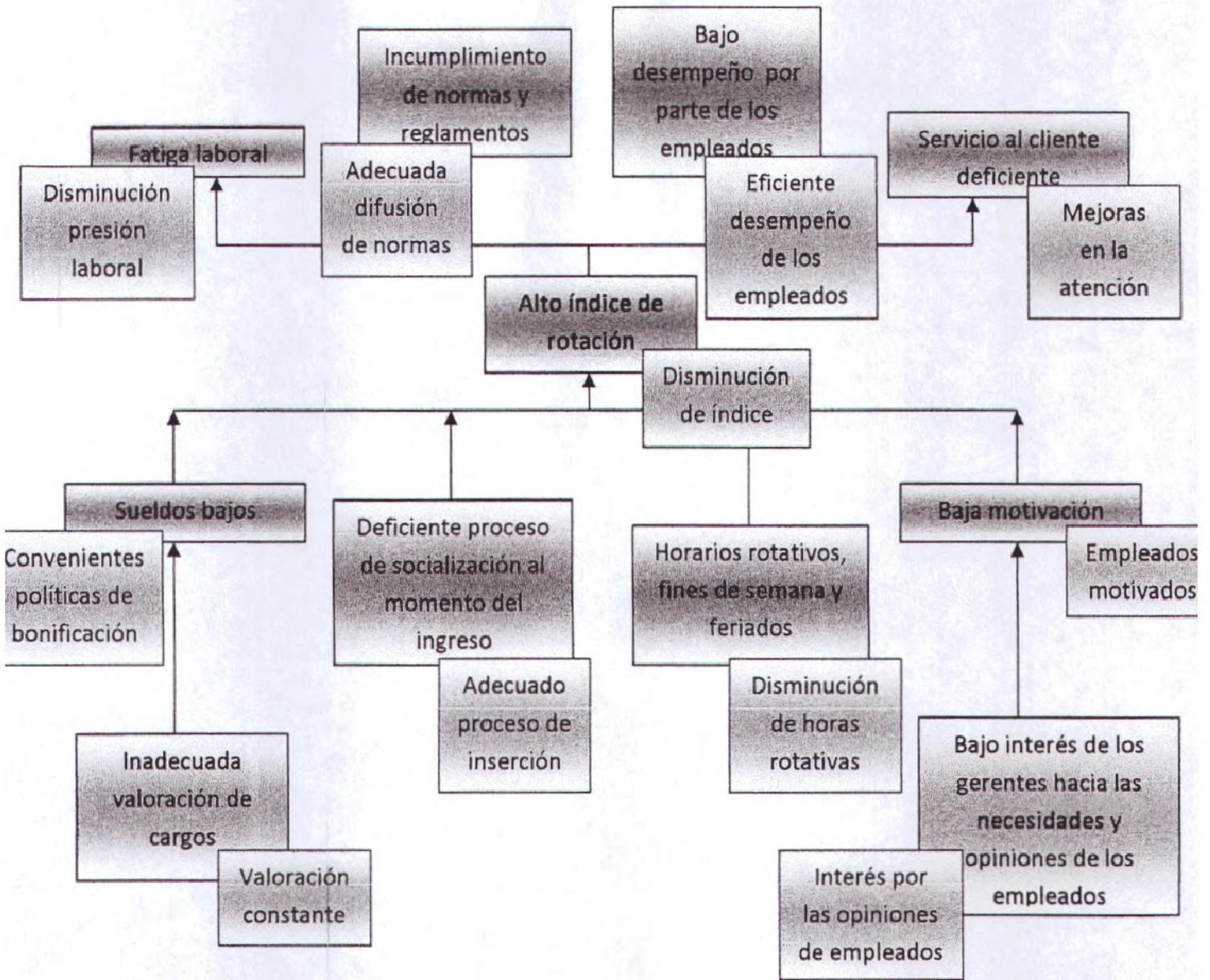
**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

Árbol de problemas Corporación El rosado.-



**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

Árbol de objetivos Corporación El rosado.-



Anexo 2

Matriz Marco lógico

Matriz Marco Lógico.-

	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
<p style="text-align: center;">Finalidad</p> <p>Incentivar hacia un sentido de pertenencia y un equipo integrado, eficiente con la organización</p>	<p>*Clima laboral renovado en un 80%</p>	<p>*Encuesta de clima laboral</p>	<p>*Apoyo por parte de la Gerencia</p>
<p style="text-align: center;">Propósito</p> <p>Crear sistema de inducción y re inducción</p> <p>Mejorar Clima laboral</p> <p>Disminuir índice de rotación</p>	<p>*Disminución de costos de contratación.</p> <p>*Oportuno desarrollo en las operaciones de rrhh.</p>	<p>*Reportes mensuales de gastos.</p> <p>*Reportes de asistencia.</p>	<p>*Compromiso por parte del empleado y de la Gerencia.</p>
<p style="text-align: center;">Componentes</p> <p>1) Motivación al personal</p> <p>2) Adecuada difusión de normas</p>	<p>*Incremento de productividad en un 70% al término del proyecto.</p> <p>*Asimilación de normas.</p>	<p>*Encuestas en servicio al cliente. Índice de rotación y ausentismo.</p> <p>*Cuestionario de evaluación de la inducción.</p>	<p>*Apoyo por parte de la Gerencia.</p>

Plan de acción.-

Actividad	Tiempo	Recursos	Responsables	Involucrados
Levantamiento de información	1 semana	Oficina Papelería: hojas, pluma	Consultora	Jefe de capacitación
Diseño de encuesta de clima y entrevista	1 semana	Oficina Computadora Papelería: hojas para imprimir	Consultora	Consultora
Aplicación de encuestas y diagnóstico	4 semanas	Sala de capacitación Papelería: hojas, plumas	Consultora	Personal poli funcional comisariato
Aplicación de entrevistas y análisis	2 semanas	Sala de capacitación Papelería: hojas, plumas	Consultora	Gerentes comisariato
Elaboración de perfil de cargos del almacén	1 semana	Oficina Papelería: hojas para imprimir	Consultora	Jefe de capacitación Consultora
Elaboración de manual de inducción	7 semanas	Oficina Computadora Papelería: hojas para imprimir	Consultora	Jefe de capacitación Consultora
Presentación del modelo de manual	2 días	Oficina Papelería: hojas para imprimir	Consultora	Jefe de capacitación
Creación de lista de verificación de la inducción	1 semana	Oficina papelería: hojas para imprimir	Consultora	Consultora
Diseño de formato de evaluación para inducción	1 semana	Oficina Computadora Papelería: hojas para imprimir	Consultora	Consultora
Evaluación del personal	1 semana	Oficina Papelería: hojas, lápices	Consultora	Jefe de capacitación Consultora

Aplicación de sistema de inducción	12 semanas	Sala de capacitación Papelería: hojas y folletos	Consultora	Personal poli funcional
Elaboración de folleto informativo	2 semanas	Oficina Papelería: hojas para imprimir	Consultora	Jefe de capacitación

Check list.-

No.	Problemática	Prioridades	Justificación
1	Escasa disposición de los trabajadores	Alta	Esta problemática surgió luego de que se reporten en varias ocasiones la poca disposición a realizar las tareas por parte de los trabajadores poli funcionales de mi comisariato. Es por esto que se necesita realizar inducciones de motivación al personal, para que se mejore la disposición y se logren resultados eficientes
2	Poco conocimiento de los productos	Alta	Se llegó a este tema debido al bajo dominio de los trabajadores sobre los temas de productos en los almacenes; para lo cual es necesario capacitar cada cierto tiempo
3	Deficiente trato hacia los clientes	Alta	Esta problemática surgió debido a las quejas de los clientes sobre el mal servicio que los trabajadores brindan en el almacén. Por lo cual se ha solicitado capacitarlos en servicio al cliente
4	Escasa socialización al momento de ingreso	Media	Se requiere que sea un hábito la presentación y socialización de la persona que entra a la organización, y así sentirse bienvenida
5	Insuficiente difusión de normas y reglamentos	Media	Se urge dar inducciones cada cierto tiempo para poder recordar las normas y reglamentos de la empresa, y no solo darlos a conocer en la inducción inicial

Anexo 3

Encuestas de clima e informe

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 08/ Agosto/ 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 27

ESTADO CIVIL: soltera

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

5 años.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Le ha permitido ir escalando cada vez más se siente muy agradecida.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Actualmente está en tareas de caja, donde se ha desenvuelto muy bien y la han considerado para promociones.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Realmente no, porque ella estudiaba sistemas. Pero ha ido creciendo en el área de caja.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Con el paso de los años, ha tenido diferentes superiores y ha aprendido a adaptarse a ellos.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: El primer día de trabajo

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Le indicaron y luego lo practicó en el entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que se los entrene más tiempo a los nuevos chicos.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 08/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 26

ESTADO CIVIL: Unión libre

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 años

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: El ~~me~~ pudo escoger un horario que sea nocturno porque necesitaba estudiar por las mañanas.

3.- ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Pidieron que lo pongan en bodega, pero fue considerado para el almacén, por su actitud.

4.- ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Por que no es su fuerte, pero, es una persona responsable e íntegra en su trabajo.

5.- ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Es un persona que le importa que el empleado este contento.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~ NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI ~~NO~~

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: Por escrito no, pero sí se las dijeron.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

~~SI~~ NO

Porque: El primer día de trabajo.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 05/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 25

ESTADO CIVIL: Casada

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

8 meses

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI

NO

Porque: Es rotativo y hay noches en que llega tarde y no ve a su familia.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI

NO

Porque: Son tareas que no son nuevas para ella, y le gustaría poder quedarse en caja.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI

NO

Porque: Estuvo estudiando contabilidad y se relaciona con las labores de caja.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI

NO

Porque: Ha estado pendiente de su desenvolvimiento en el almacén.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~ NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

~~SI~~ NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

~~SI~~ NO

Porque: Se las explicaron durante el entrenamiento
por medio de las supervisoras.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: lo que necesitaba lo aprendí en el entrena-
miento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que los horarios se han de acuerdo a la convenien-
cia del empleado.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 05 / Agosto / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 26

ESTADO CIVIL: Soltero

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 años

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI

NO

Porque: No le permite estudiar en los horarios que hay disponibles en la universidad, pero ya está hablando sobre eso.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI

NO

Porque: Todo lo que ha aprendido le ha permitido adquirir mucha experiencia y desenvolvimiento.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI

NO

Porque: Son labores que ella realiza en su hogar y que ya las dominaba. Siente que es muy hábil en el almacén y le gusta hacer un poco de todo.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI

NO

Porque: La jefa es una persona muy seria y buena persona. Sabe del problema de los horarios, pero ya han quedado en ayudarla.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Le entregaron un folleto el primer día de trabajo. No lo leíó todo por tiempo.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: le indicaron lo que iba a realizar como asistente en el entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Ninguna.
Más información sobre el trabajo al momento de ingresar a laborar.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 05/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 34

ESTADO CIVIL: Casado

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

11 años.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Le permite hacer sus actividades familiares por la mañana, ya que su horario es de noche.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Ha ido adquiriendo experiencia en el tiempo que lleva en el almacén. Además le gusta poder entrenar a los nuevos que ingresan.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: No totalmente ya que el estudio mecánica, pero nunca le fue rentable su profesión.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: tienen una buena comunicación y cada vez que tiene un problema o sugerencia le es fácil comunicársela.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: No se las dieron por escrito, pero si se las
dijeron verbalmente, cuando recién ingreso.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Le indicaron lo que iba a utilizar en el alma-
cen y como lo debía hacer.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que el entienamiento del personal dure más tiempo,
ya que a veces se entienan en poco tiempo
y no se ve si tienen las aptitudes necesarias.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 05/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 21

ESTADO CIVIL: casado

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 años, 4 meses

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Reede ver sus materias de la u, por las mañanas y no interviene con su Trabajo.

Además los horarios de fines de semana son rotativos.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Ha ido ascendiendo de cargo. Primero emperó en bodega, y ahora es asistente.

Piensa que ha adquirido experiencia en el almacén.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI

Porque: Está estudiando sistemas, y su Trabajo no se relaciona; pero cuando se gradue quiere ser tomado en cuenta.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Ya ha hablado con su jefe sobre el Tema de estudios y lo han apoyado, dándole las facilidades en los horarios.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~ NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

~~SI~~ NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI

~~NO~~

Porque: Las gestiones y tareas las aprendí mientras
se entrenaba, las primeras semanas.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

~~SI~~ NO

Porque: Le indicaron todas las herramientas que necesitaba
en la bodega y luego en el almacén.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Ninguna.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 05/Agosto/2011GENERO: MASCULINO FEMENINO EDAD: 25ESTADO CIVIL: Unión libreAREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

9 meses.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

 NOPorque: Entra tarde y sale tarde y no se le dificulta ~~en~~ la hora porque el almacén queda cerca de su casa. Mas bien usa la mañana para resolver asuntos3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza? personales NOPorque: le ha permitido desenvolverse y aprender tareas que antes no hacía.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

 NOPorque: Ha adquirido muchas habilidades que antes no tenía, como las labores de caja, donde ha aprendido bastante.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

 NOPorque: Cuando tiene un problema, siempre ayude desde la supervisora, quien la ayuda a buscar una solución.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Aprendió las tareas mientras observaba a la persona que la estaba entrenando.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: El primer día me indicaron todo lo que iba a necesitar.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que se pueda Trabajar familiares de las personas que Trabajan en la Corporación, ya que necesitan el trabajo.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 05/ Agosto / 2011.

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 20

ESTADO CIVIL: soltera

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

1 año.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: No se le dificulta con su horario de clases en la universidad (Estudia por las mañanas)

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: No son tareas que se relacionan con sus conocimientos en cocina.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Está estudiando para chef, por lo que no se relacionan en nada.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: La supervisora es una persona seria que siempre está pendiente de lo que las asistentes quieran sugerir.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: No por escrito, pero si se las dieron a conocer el primer día en el almacén.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: La supervisora sugirió el primer día.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que se capacite cada cierto tiempo al personal. Ya que tanto los nuevos como los viejos, muchas veces necesitamos que nos refresquen sobre asunto mercadería.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 05/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 24

ESTADO CIVIL: soltero

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

3 años.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Ese horario le conviene, ya que tiene un hijo chiquito y lo ve todas las mañanas ya que sale tarde del trabajo

3.- ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: No ha tenido ningún problema y considera que se lleva bien con las demás y sus superiores.

4.- ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI

Porque: Estaba estudiando diseño de modas, lo cual no se relaciona en nada.

5.- ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Cualquier sugerencia que le hace, la supervisora está pendiente.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~ NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI ~~NO~~

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

~~SI~~ NO

Porque: El primer día de trabajo en el almacén

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: Las aprendió mientras realizaba el en-
treinamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 05/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 18

ESTADO CIVIL: soltero

AREA DE TRABAJO: comisariato A.C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

10 meses

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI

NO

Porque: sale muy tarde, en el horario de cierre, pero está hablando para que la ayuden.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI

NO

Porque: No son las tareas que normalmente ella está familiarizada.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI

NO

Porque: Ya que está también estudiando contabilidad ~~en el comercio~~ y en algún momento ~~se~~ ^{se} ~~ve~~ ^{ve} ~~en~~ ^{en} ~~Caja~~ ^{Caja} con ~~de~~ todas las indicaciones que necesita.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI

NO

Porque: No lo han cambiado aún, al almacén que Diólis.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

NO

Porque: El primer día de trabajo en el almacén

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

NO

Porque: todo lo que necesitaba en el enténamiento

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 04/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 20

ESTADO CIVIL: soltera

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

5 meses.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Es el horario que más le conviene a ella
Y la hora de salida no se le dificulta ya que
tiene expreso.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Son tareas que ha aprendido y las maneja
con dominio y responsabilidad.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Las labores que realiza como asistente de alma-
gen, le han permitido adquirir experiencia y tra-
tar de desarrollarse en otros ambitos.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Las Supervisoras son personas muy correctas
y solo están pendientes de que las cosas
salgan bien.

Son estrictas, pero buenas personas.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~ NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI ~~NO~~

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: Se las dijeron en el entrenamiento.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: La supervisora le enseñó donde iban a estar las herramientas de trabajo.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Ninguna.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 04 / Agosto / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 22

ESTADO CIVIL: Unión libre

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C

CARGO: A.A. (Disc.)

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

1 año, 4 meses.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Puedo poner en práctica mis habilidades ya que siempre he laborado en diferentes almacenes.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Es responsable y trabajadora.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Siempre ha desempeñado ese trabajo en su casa.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Es una persona respetuosa, amable y preocupada tanto por las tareas como por el empleado.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~ NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

~~SI~~ NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: Se las dijeron el primer día de trabajo

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: Aprendió mediante el entrenamiento que tuvo en el almacén.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Más información al momento que el empleado labora por primera vez en la organización.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 04/ Agosto / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 26

ESTADO CIVIL: soltero

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

3 años

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Quisiera no Trabajar los domingos, pero sabe que es parte de su horario. Para poder dedicar más tiempo a su familia.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Son labores que el realiza en su hogar, por lo tanto tiene experiencia en esas actividades.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Son tareas que le gustan y las realiza bien. El empezó en la bodega pero por su desempeño lo cambiaron a almacén.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: La supervisora que tiene el mismo tiempo que el y han crecido juntos. Por lo tanto tienen una buena relación.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Le entregaron folleto cuando recién ingreso y se lo hicieron leer. Pero no alcanzó a leerlo todo.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Cuando estuvo en la bodega, le indicaron todo el primer día.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Ninguna

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 04 / Agosto / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 29

ESTADO CIVIL: casado

AREA DE TRABAJO: A.A. Comisariato

CARGO: A.A

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

5 años, 2 meses

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: tiene mucha experiencia gracias al tiempo que lleva laborando en el almacén

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Pienso que es una persona muy trabajadora y que en cada almacén que ha estado, ha aportado mucho de sí misma.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Siempre quiso terminar sus estudios en sistemas pero, no pudo por el tiempo.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Siempre están dispuestos a ayudar en cualquier momento.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Las aprendió viendo a su entrenador
Las aprendió observando.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Cuando recién entré, el primer día de tra-
bajo

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que uno pueda cambiar sus propias horarios.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 04 / Agosto / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 22

ESTADO CIVIL: Casado

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 años, 2 meses

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Ya se acostumbró a ese horario, ya que es el mismo que tiene desde hace 2 años. En su casa todos trabajan y nadie está

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza? después de las 9

SI NO

Porque: Es el tipo de trabajo que siempre ha desempeñado y lo hace bien, ya que ha recibido constantemente el reconocimiento de los supervisores.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Ella estudió belleza y no lo ha podido poner en práctica en su lugar de trabajo.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Es una persona muy acogible, que siempre está atrás de todo.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Quando entró, en su primer día de trabajo le dieron todas las indicaciones.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: El primer día de trabajo, la Supervisora le explicó todo lo que iba a necesitar.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

No tiene ninguna recomendación.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 03/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 21

ESTADO CIVIL: Soltera

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 años.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Ella escogió su horario para que no se le cruce con sus estudios.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Son tareas que le han permitido ser una persona más responsable.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Está estudiando belleza y se relaciona con sus tareas en Rio store.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Ya les ha sugerido que la pongan en labores que se asemejen a lo que estudia, y le dijeron que sí.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Se las detallaron cuando entró mientras realizaba entrenamiento

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Las vio mientras le explicaban las labores del puesto.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que haya más información sobre promociones o ascensos

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 03 / Agosto / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 21

ESTADO CIVIL: Unión libre

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 años

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Aunque me lo han cambiado algunas veces, el actual es el que más me conviene por que puedo ayudar en mi hogar.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Quisiera que lo cambien a ferretería pero le dicen que aún no hay vacantes.

Sabe y le gusta todo lo que es ferretería.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: tiene más conocimientos en ferretería que en otro campo.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Siempre le ha dado su apoyo, y está pendiente de cualquier novedad o sugerencia.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Se las dijeron el primer día de entre-
namiento.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: La supervisora le explicó donde iba a estar
lo que necesitaba.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 03/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 20

ESTADO CIVIL: soltera

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

1 año, 1 mes

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Le permite estudiar por las mañanas.

3.- ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Ha adquirido mucha experiencia, pero quisiera seguir probando con otras cosas.

4.- ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Las tareas que realiza, siempre las ha realizado en su casa con su familia.

5.- ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Es una buena persona, nunca ha tenido ningún problema ni novedad.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~

NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

~~SI~~

NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

~~SI~~

NO

Porque: le entregaron el primer día el folleto para que lo lea, pero no lo alcanzó a leer.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI

~~NO~~

Porque: No le indicaron pero él fue aprendiendo durante el entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Más capacitaciones al personal nuevo

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 02 / Agosto / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO X.

EDAD: 21

ESTADO CIVIL: Casada

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

1 año, 9 meses.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Hace poco dio a luz y orita está en horario materno, así que sale más temprano. Durante 9 meses.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Son tareas fáciles que ella ha aprendido desde su hogar.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Trabaja en Rio store y quisiera en algún momento estudiar belleza. Le gusta maquillar y ha aprendido bastantes cosas.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI

Porque: Por maternidad está en una seccion diferente todas las semanas. Y quisiera estar solo en Sección maquillaje.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Cuando entró le dieron un folleto para que lo leyera, con todas las actividades que debe realizar.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Las aprendió viendo a otros en el entrenamiento para asistentes.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que haya más disponibilidad para escoger la Sección que uno está más interesado.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 09/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 21

ESTADO CIVIL: casado

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

1 año, 6 meses

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Es rotativo y me permiten estudiar en las noches.

3.- ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Le gusta trabajar en caja, se lleva bien con las supervisoras y con sus compañeros de trabajo.

4.- ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Está estudiando sistemas y no se relacionan en nada. Pero una vez que se gradúe le han propuesto trabajar en el dep. de sistemas.

5.- ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Son personas comprensivas y con paciencia siempre se toman su tiempo para explicar cuando un empleado es nuevo.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~ NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI ~~NO~~

No los recuerda.

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

~~SI~~ NO

Porque: Le dieron folleto para que lea, el primer día de ingreso.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: Las fue aprendiendo con el tiempo y mientras veía a los demás trabajando.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que el entrenamiento dure más tiempo, ya que hay personal nuevo que se demora en aprender.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 02 / Agosto / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 30

ESTADO CIVIL: Casada

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

7 meses (estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI

Porque: Le gustan los horarios nocturnos, ya que está acostumbrado a trabajar a esas horas y descansa en el día.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI

Porque: Le gustaría trabajar en bodega, porque le gustan los trabajos fuertes y pesados.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Son labores con las que ya está familiarizado en sus otros trabajos.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Ha hablado con el cada que tiene una sugerencia o inquietud y siempre ha habido una buena relación.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

No lo recuerda.

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Le explicaron lo que debía hacer cuando entró a la organización

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Si le explicaron cuando recién ingresó y también en el entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Ninguna.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 02 / Agosto / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 20

ESTADO CIVIL: union libre

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.

CARGO: A.A

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 meses

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI

Porque: Refiere trabajar en las mañanas y no que-
darce hasta las Cierres, por que en las noches
naía carreras, como taxi amigo, y ya no puede.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Ya había trabajado antes en una Cadena
de tiendas parecida y está acostumbrado a las
tareas que desempeña en la actualidad.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: El trabajo que realiza como asistente, le ha
ayudado a ser responsable y sobre todo a saber
Tratar Di los clientes

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: El jefe es buena persona y han creado una
Excelente relacion de respeto.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Le dieron un folleto con indicaciones para leer.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Me lo indicaron en el entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que los horarios de trabajo se puedan escoger.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 03/Agosto/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 23

ESTADO CIVIL: Soltero

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

1 año (estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Le permite tener tiempo los fines de semana para dedicársela a su familia.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Piensa que al aprender las labores de parchado, mantenimiento y caja le ha permitido desarrollarse.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Se siente a gusto con todo lo que ha aprendido en el almacén.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Siempre están dispuestos a ayudar y a escuchar todo lo que tienen para aportar al trabajo.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Lo que debía hacer se lo dijeron verbalmente el primer día de trabajo.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Fue aprendiendo según lo que veía que realizaban sus compañeros.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Cada cierto tiempo deberían hacerse capacitaciones en el almacén.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 29/ Julio /2011....

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 19

ESTADO CIVIL: Casado

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C,

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

7 meses (estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Quisiera no trabajar fines de semana, porque necesita tiempo para hacer tramites en el banco.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Son tareas simples que ha ido aprendiendo.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Es una persona que sabe de todo un poco y que ha aprendido mucho en su trabajo y con sus jefes.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Aunque quisiera tener más comunicación con el, para poder expresar las cosas que pienso.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: No por escrito, pero si le dijeron lo que debía realizar y su puesto de trabajo.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: El primer día se las mostraron y ya el segundo día debía

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que se den capacitaciones sobre los nuevos productos de venta.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 26/Julio/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 26

ESTADO CIVIL: Casado

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

3 años (estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: El horario de trabajo que escogió, le permite realizar sus tareas personales en las mañanas.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Ha ido ascendiendo y en el cargo que está ahora (supervisor) ha ganado mucha experiencia.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Ha ido ascendiendo, desde el puesto más bajo hasta donde está ahora.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Siempre se ha llevado bien con sus superiores y la han apoyado durante el tiempo que lleva en la organización.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Le detallaron todo verbalmente. Y cuando fue supervisora, el Gerente le mostró todo lo que debía realizar.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Le hicieron una lista de las cosas que necesitaba.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que se den más cursos para los chicos asistentes, para refrescar sus conocimientos.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 26/Julio/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 18

ESTADO CIVIL: unión libre

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C

CARGO: A-A

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 meses

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Porque es rotativo, y le permite Tener sus días libres en diferentes horarios. (En sus días libres sale con su familia y ayuda en las tareas de hogar).

NO

Porque: Se relacionan mucho con las Tareas que realiza en su casa, así que no eran nada nuevo.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI

Porque: Quisiera estudiar y aprender costura ipero no tiene el dinero para hacerlo, recién va a hablar con su supervisora sobre el tema estudios.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Todos lo consideran un buen jefe, porque los trata con respeto y siempre los hace ver sus errores y así también los felicita cada que logran algo nuevo.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Le dieron un folleto para que lo leyera el primer día que entró.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Le indicaron donde iban a estar los implementos que iba a necesitar.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Quisiera que lo dejen en un solo lugar y no que le cambien a diferentes tareas.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 26/Julio/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 23

ESTADO CIVIL: Casada

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

1 año, 3 meses. (estable)

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI

Porque: No tengo tiempo para dedicarle a mi hijo pequeño, aunque mi mamá lo cuida. Quisiera tener más tiempo.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Son tareas con las que esta familiarizada en su hogar. desde pequeña ya que siempre ha sido una persona que ha ayudado a sus padres en el hogar.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Me gusta manejar la caja y aspiró llegar a Superisora de caja

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Es una buena persona que siempre esta pendiente de que todas las cosas se den de manera ordenada. Y si es que hay algún problema busca solucionarlo.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Cuando entré le explicaron lo que debía
realizar en su puesto. Y le dieron entrena-
miento.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Aprendí viendo en el entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que den más folletos acerca de las labores
que se van a realizar en el cargo.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 26/Julio/2011...

GENERO: MASCULINO FEMENINO X

EDAD: 19

ESTADO CIVIL: Soltera

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

1 año

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Cree que tiene posibilidades de crecer en el almacén y como persona.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Son tareas que su mamá le enseñó desde pequeña y no son nada nuevo para ella.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Las tareas que ella realiza son tareas de diario que las domina.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Cuando es de reirse se rien, cuando está algo mal, las llaman la Atención. Siempre con respeto.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Le entregaron un manual el primer día de Trabajo y le dijeron que lo lea todo.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Aprendió en el entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que entreguen la información necesaria de lo que se debe saber en el puesto.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 20/ Julio 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO X

EDAD: 21

ESTADO CIVIL: casada

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

Un año y medio (estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: es rotativo, no le obstaculiza en nada, es la única actividad que realiza.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Pero quisiera crecer, y ser tomada en cuenta si es que hay la posibilidad en otros cargos, dentro de comi.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Gracias al puesto a adquirido habilidades que no tenía.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Sus dos jefes. Su jefe anterior le dio la oportunidad de cambiarlo de comi, debido a que se cambiaba de domicilio.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI

NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI

NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI

NO

Porque: Dieron un folleto donde había que leerlo y decía sobre las tareas diarias

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI

NO

Porque: Solo el folleto.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que lo tomen en cuenta para ascenderlo a otros cargos dentro del almacén.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 20 / Julio / 2011....

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 24

ESTADO CIVIL: Casado

AREA DE TRABAJO: comisariato A.C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 años. (estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Quisiera tener más horas libres en la mañana para poder estudiar.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: No tiene ningún problema, se desempeña muy bien en sus Ta

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Quisiera poder incursionar en otras áreas y retomar sus estudios de economía.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Lo considera un excelente jefe, ya que siempre está pendiente tanto del servicio de los clientes como de las necesidades de los asistidos.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Al principio cuando entré a laborar.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Le explicaron lo que debía usar, pero aprendió por medio del entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

No tiene nada que aportar

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 20/ Julio / 2011.

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 25

ESTADO CIVIL: soltero

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

3 años , 1 mes. (estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Son rotativos y siempre cambian. Los establecen de manera mensual y le avisan con anticipación cuando debe de trabajar.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: Nunca ha tenido problemas al realizar sus tareas.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Cree que puede dar más que eso. Quisiera aplicar para sup. de caja.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Siempre está preguntando si todo está bien, o si hay alguna novedad.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI

NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI

NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI

NO

Porque: Cuando recién entré a trabajar, en una charla.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI

NO

Porque: Entré primero a bodega y le habían e dicho solo eso, pero luego lo cambiaron

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 20/ Julio /2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 20

ESTADO CIVIL: soltero

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

6 meses

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI NO

Porque: Ya se acostumbró a él, al principio le costó adaptarse, pero ahora distribuyó su tiempo.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

SI NO

Porque: No tiene problemas en realizar mantenimientos o limpiezas a diario. Le gustan las labores de percha.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI NO

Porque: Estuvo estudiando belleza y le gustaría mucho cambiarse a Río store.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

SI NO

Porque: Está pendiente de las necesidades del personal y de cada persona.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~ NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI ~~NO~~

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: Cuando entró su jefe le explicó las tareas que debía realizar y lo necesario sobre su puesto.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

~~SI~~ NO

Porque: Le indicaron pero aprendió más al ver a sus compañeros trabajando.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que se pueda cambiar de local, a uno que la persona quiera o desee.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 18/Julio/2011.....

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 19

ESTADO CIVIL: Soltero

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

4 meses (estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

SI

Porque: Quisiera tener más tiempo en las noches para poder estudiar / Dejé de estudiar Medicina por dinero.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Le gusta hacer las tareas y por eso considera que le gusta su Trabajo.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Siente que es una persona muy hábil para esas tareas y cada día aprende algo diferente.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: su jefe es una persona que exige, pero a su vez tiene mucha comunicación con todos.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

~~SI~~ NO

7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

~~SI~~ NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

~~SI~~ NO

Porque: Le dieron un folleto sobre las tareas que debe realizar, pero piensa que debieron haberle explicado más cosas, ej: caja/cierre de caja, depósitos, etc.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI ~~NO~~

Porque: Le indicaron sobre los implementos de limpieza y peinado.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 18./Julio/2011.....

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 24

ESTADO CIVIL: unión libre

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

8 meses (estable)

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: es Rotativo, le parece bien tener sus días de descanso en diferentes días. Y le gusta trabajar en turnos de la noche, para poder descansar + en el día.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Ya está acostumbrada a las mismas tareas, ya ha trabajado antes en lo mismo. (en otras Supermercados).

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Sus conocimientos si, porque ya tiene experiencia haciendo lo mismo y sus habilidades también, xq' es una persona ágil que aprende rápido.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Es una persona seria con la cual siempre se puede contar.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: No por escrito pero si se las dijeron el primer día de trabajo.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Solo le dijeron lo que iba a hacer como tareas diarias.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 18 / Julio / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 22

ESTADO CIVIL: Casado

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.

CARGO: A. A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

Un año / 2 meses.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Ya está acostumbrada a los horarios rotativos, y su trabajo le queda cerca de su casa.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Ha aprendido mucho en el tiempo que lleva y ahora solo está a cargo de lo que es caja, siente que se ha desarrollado profesionalmente.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Poco a poco va adquiriendo más conocimientos en su puesto.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Es una buena persona que sabe como tratar al personal, cuando es de corregir lo hace y cuando hay algo que está bien, felicita al personal. (Ya la han felicitado).

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Le entregaron un folleto grande, apenas entró a trabajar.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Todo lo que requería saber se lo explicaron.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Volver hacer un recordatorio de todas las normas de la empresa. Que lo hacen al principio pero puede ser que después ya se les olvida.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 18 Julio 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 22

ESTADO CIVIL: casado

AREA DE TRABAJO: comisariato

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

8 meses (estable)

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Le da tiempo para dedicarle a su hijo y no tiene problemas de transporte xq' su casa queda frente al almacén.

3.- ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Pero quisiera ir ascendiendo, piensa que es una buena empleada.

4.- ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: En parte porque va aprendiendo más cosas pero también quisiera ver la opción de promoción.

5.- ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: SE lleva bien con él, nunca ha tenido problemas. Es una persona flexible.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: No por escrito pero si se las dijeron el día que entré a laborar.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Le indicaron todo lo que iba a realizar como asistente de almacén.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Dar más entrenamiento a los que llegan por primera vez.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 18 / Julio / 2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 18

ESTADO CIVIL: soltero

AREA DE TRABAJO: comisariato A-C

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 meses (no estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Pero quisiera poder tener libres las mañanas para poder estudiar (Contabilidad)

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Le gustan las tareas de caja, y le gustaría poder quedarse ahí en caja.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Ha aprendido de todo, especialmente a ser servicial con el cliente y ha aprendido a darle siempre preferencias.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Siempre lo motiva a seguir adelante y le recuerda que puede hacer carrera ahí.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Hay manual o folleto que está a disposi-
ción de todos pero casi nadie lo ha leído.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Explicaron todo lo que iban a utilizar
y el resto se aprende en el entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que sean flexibles los horarios
para poder hacer otras actividades

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: Julio 6 / 2011.....

GENERO: MASCULINO FEMENINO X

EDAD: 23

ESTADO CIVIL: Soltero

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C

CARGO: Asistente de Almacen

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

5 meses (Ya es estable).

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: No interfiere con mis horarios de estudio, pero quisiera que los domingos no me toque trabajar porque no tengo mucho tiempo para mi familia.

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Son tareas que las hago en mi casa y ya las conozco bien.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

NO

Porque: Pero quisiera aprender más cosas, por ejemplo me gustan las labores de caja.

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Siempre está pendiente de todo, de los problemas que tengamos o de las cosas que nos falten por hacer.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI

NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI

NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI

NO

Porque: El primer día en el almacén nos dieron un manual para leerlo y ahí habían algunas indicaciones.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI

NO

Porque: Solo me explicaron las labores de limpieza que iba a realizar, pero en caja aprendí viendo a mis compañeras.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Que se puedan escoger los domingos que uno puede trabajar. De acuerdo a disponibilidad.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 06/Julio/2011

GENERO: MASCULINO FEMENINO

EDAD: 20

ESTADO CIVIL: Casado

AREA DE TRABAJO: Comisariato A-C.

CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 meses (aún no es estable)

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

NO

Porque: Es rotativo, es decir que siempre trabaja diferentes días y eso le permite tener algunos fin de semana libres y otros no.

3.- ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

NO

Porque: Son tareas fáciles

4.- ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

SI

Porque: Quisiera hacer más cosas. No limitarse con las tareas que realiza en la actualidad.

5.- ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

NO

Porque: Siempre está pendiente de las actividades que se realizan y que la persona esté haciendo bien su trabajo.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Pero el Gerente del almacén le dijo las indicaciones más importantes en persona.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Le dijeron donde iban a estar los implementos de limpieza y lo que necesitaba para pechar.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Espera que cuando ya le toque caja, le expliquen lo suficiente que debe saber. Porque nunca ha estado en caja.

GRACIAS POR SU COLABORACION...

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

FECHA: 03/Julio/2011GENERO: MASCULINO FEMENINO EDAD: 25ESTADO CIVIL: U.L.AREA DE TRABAJO: comisariato A-C.CARGO: A.A.

1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

1 año.

2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

 NOPorque: Le ha permitido conocer y pasar por Todas las áreas de M.comisariato y Río Store

3. ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

 NOPorque: LOS conocimientos que ha adquirido le han servido en el negocio que su familia tiene.

4. ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

 NOPorque: Su familia tiene un gabinete y ella ha puesto en práctica lo que ha aprendido en Río Store

5. ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

 NOPorque: ~~Es~~ Es una persona respetuosa con la que se puede hablar en todo momento.

6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

SI NO

7. ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión de la organización?

SI NO

8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

SI NO

Porque: Cuando entró a la empresa le enseñaron lo que debía saber sobre su puesto.

9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

SI NO

Porque: Aprendió según lo que vio en el entrenamiento.

10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

Como sugerencia deberían dar más charlas sobre los productos.

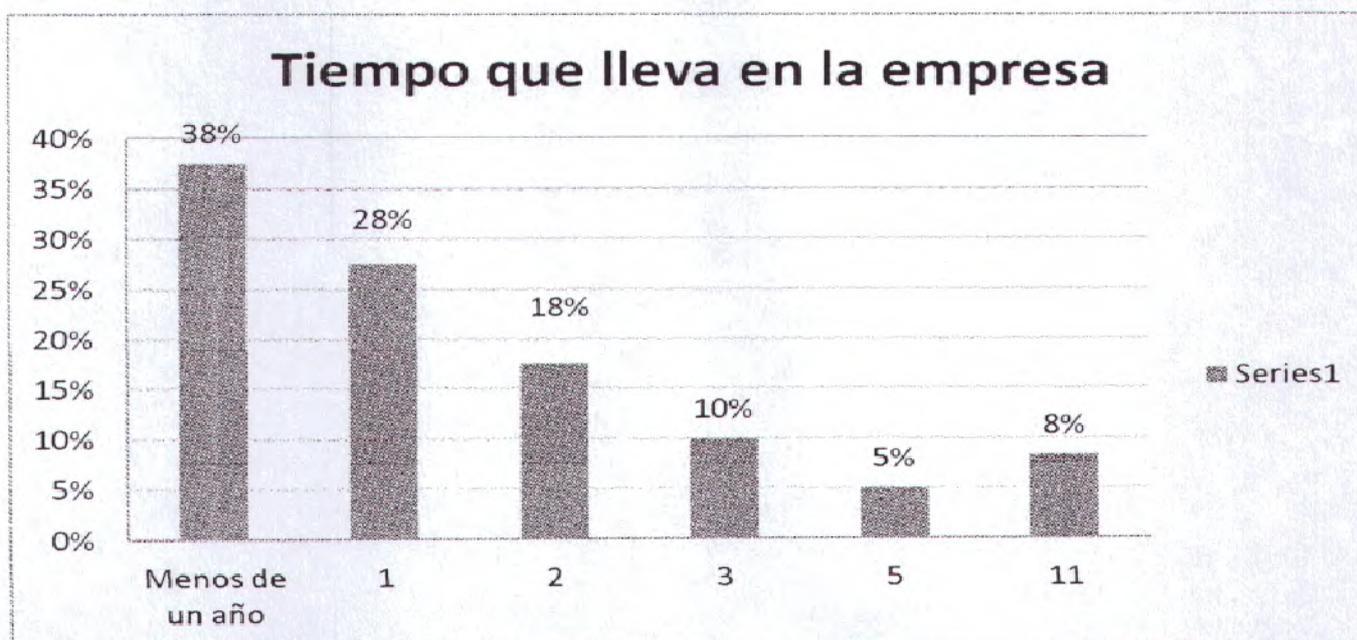
GRACIAS POR SU COLABORACION...

Encuestas realizadas en comisariato Alfa - Centro

**CORPORACION
EL ROSADO S.A.**

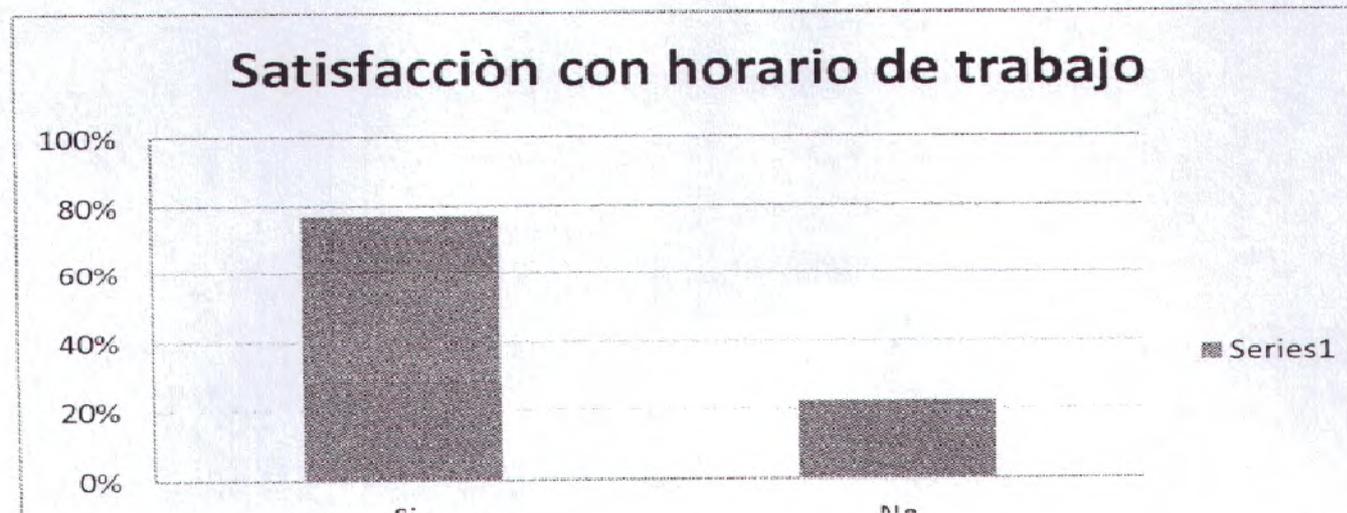
1.- ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

Menos de un año	15	38%
1	11	28%
2	7	18%
3	4	10%
5	2	5%
11	1	8%



2.- ¿Se siente satisfecho con su horario de trabajo?

1 Si	31	78%
2 No	9	23%

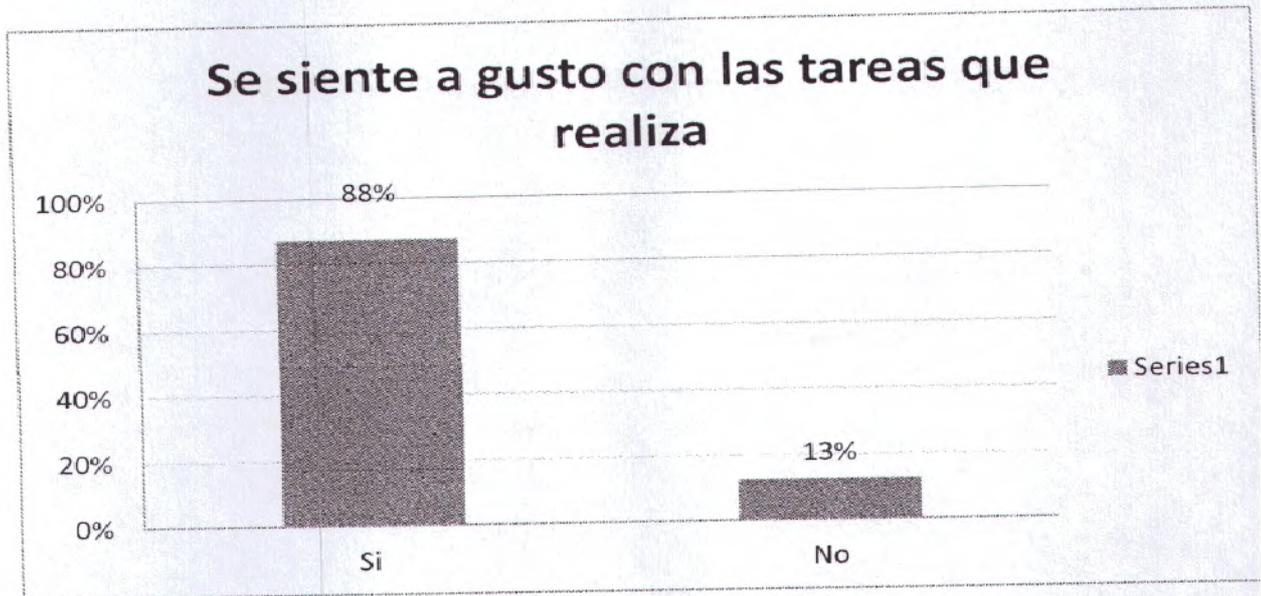


SI

NO

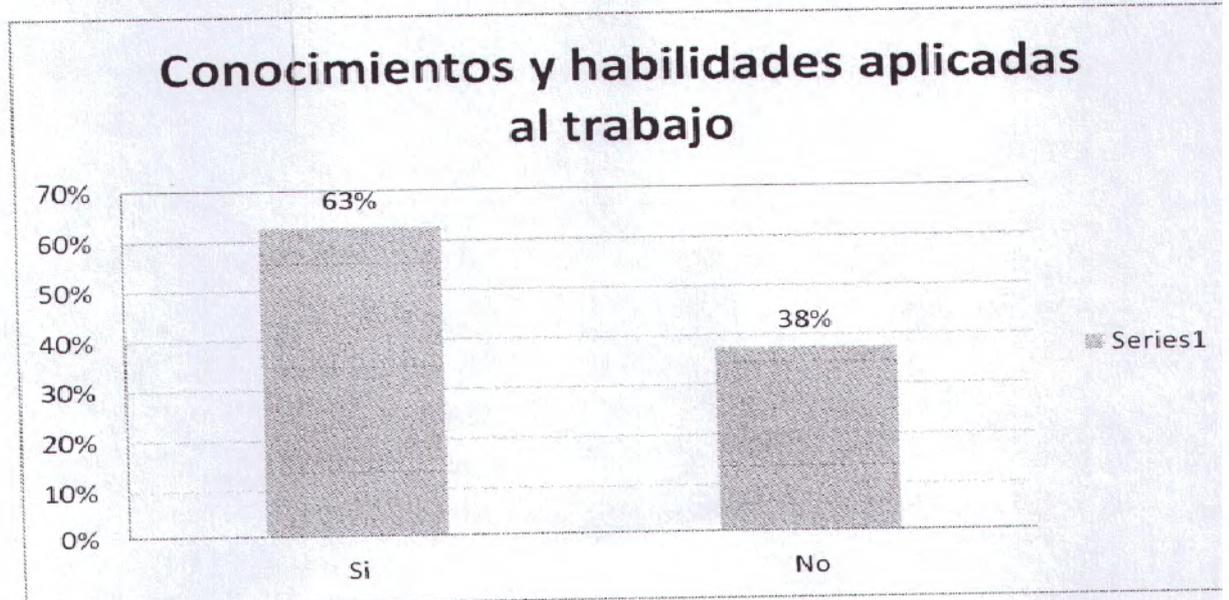
3.- ¿Se siente o no a gusto con las tareas que realiza?

1 Si	35	88%
2 No	5	13%



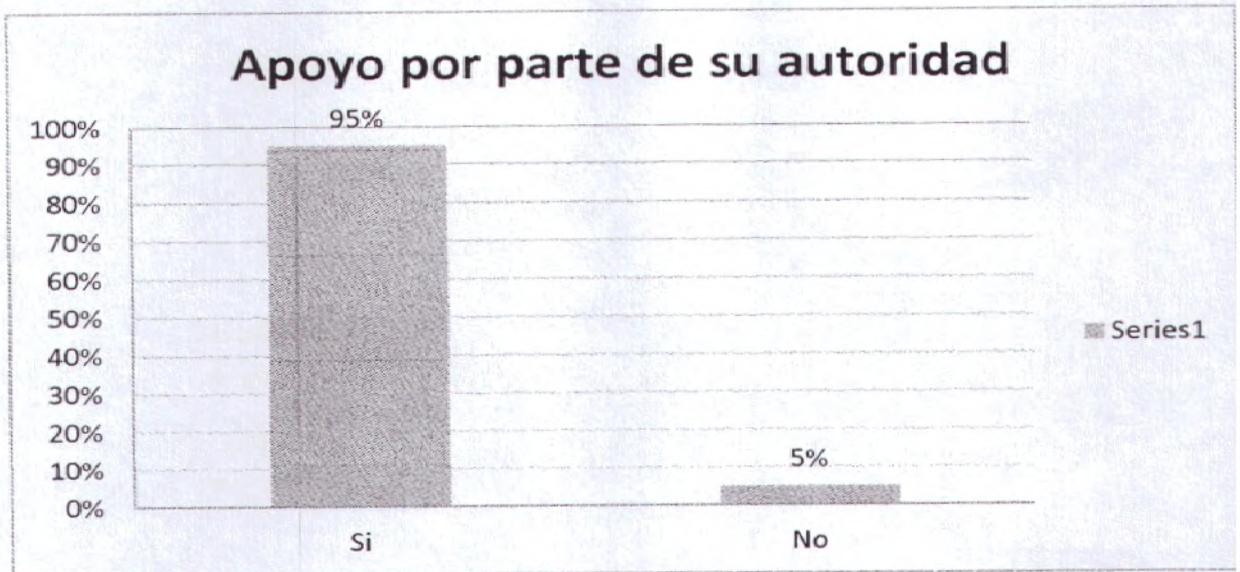
4.- ¿El puesto de trabajo, le permite aplicar sus conocimientos y habilidades?

1 Si	25	63%
2 No	15	38%



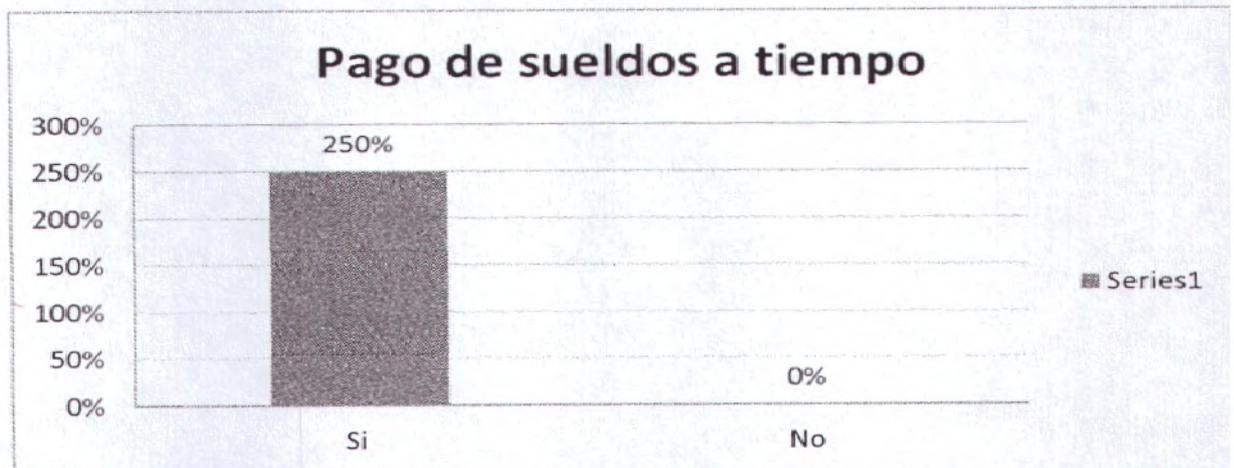
5.- ¿Siente el apoyo de su jefe para el logro de sus actividades y objetivos?

1 Si	38	95%
2 No	2	5%



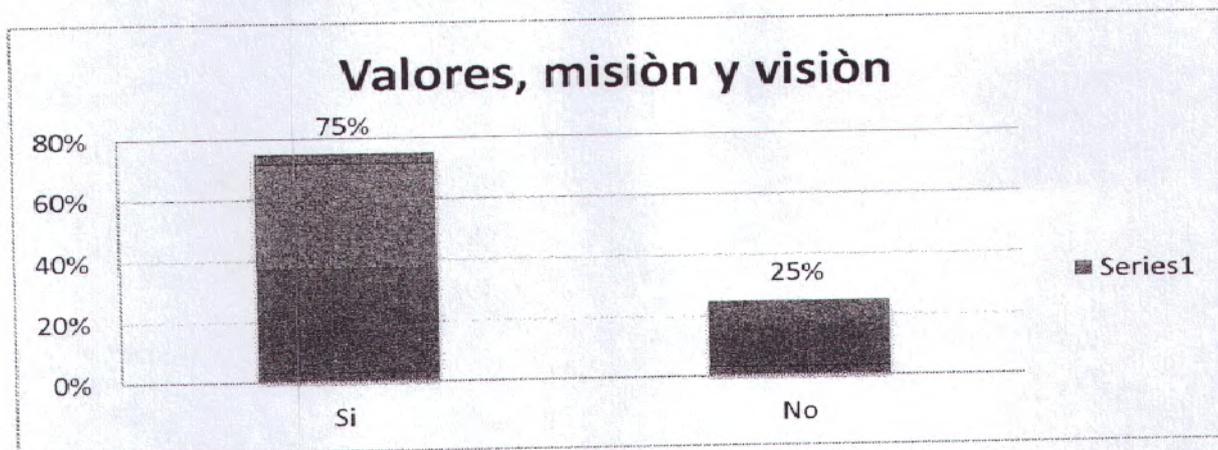
6.- ¿Recibe su sueldo a tiempo?

1 Si	100	250%
2 No	0	0%



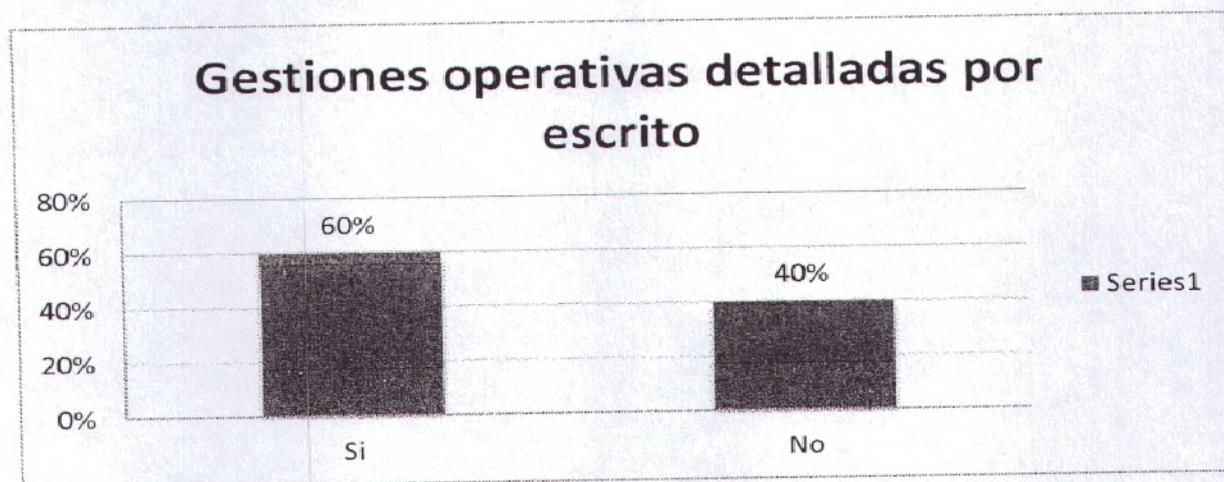
7.- ¿Conoce cuáles son los valores, visión y misión?

1 Si	30	75%
2 No	10	25%



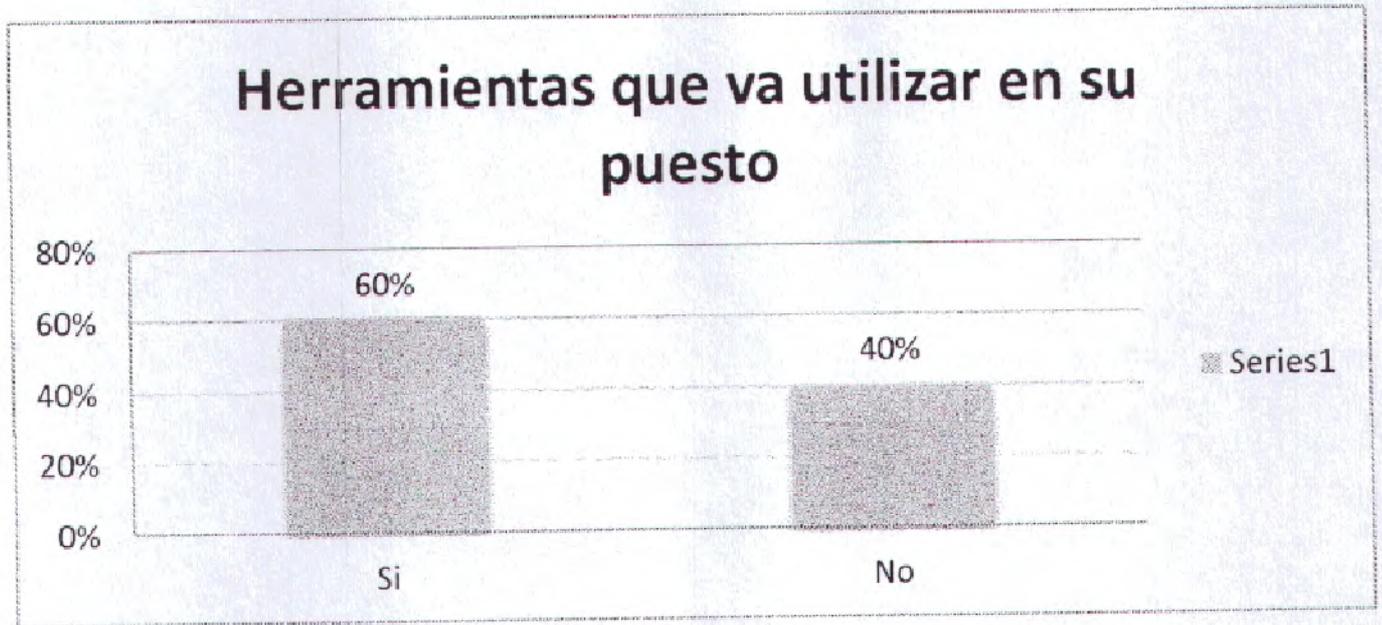
8.- ¿Le han detallado por escrito las gestiones operativas que debe realizar en su trabajo?

1 Si	24	60%
2 No	16	40%



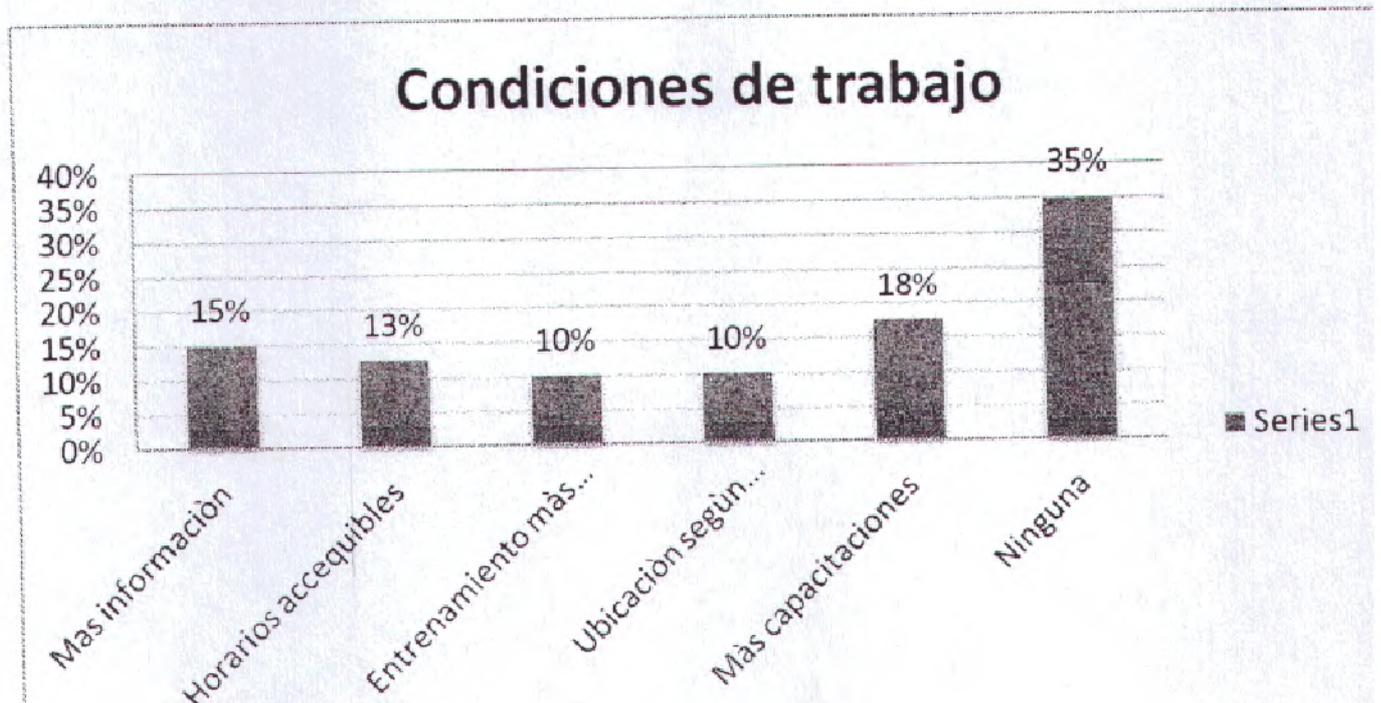
9.- ¿Le indicaron cuáles son las herramientas que va a utilizar en su puesto de trabajo?

1 Si	24	60%
2 No	16	40%



10.- ¿Qué recomendaría para que mejoren sus condiciones de trabajo?

1 Mas información	6	15%
2 Horarios accequibles	5	13%
3 Entrenamiento más largo	4	10%
4 Ubicación según preferencia	4	10%
5 Más capacitaciones	7	18%
6 Ninguna	14	35%



Anexo 4

Entrevistas e informe

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 09-08-2011
NOMBRE: FOSTO Inca
EDAD: 49
TIEMPO EN LA EMPRESA: 12 años.
AREA DE TRABAJO: Comi. Plaza Wil.

- 1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?
Debido a la alta rotación del almacén, siempre contamos con personal nuevo, al que debemos entrenar.
- 2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?
Sí todos lo conocen y lo dominan. Cada cual sabe cual es su función y con lo que deben operar para un fin en común.
- 3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?
Sí, se lo entregamos y tratamos de dejarle clara los puntos más importantes sobre las tareas y sobre la atención.
- 4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?
El entrenamiento empieza con la presentación del sujeto en el almacén, en donde se le explica brevemente las funciones de cada sector para luego ser entrenado por una persona con experiencia.
- 5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?
Hay un buen ambiente. Pese a que hay muchos colaboradores que llevan mucho tiempo en el almacén, se trata de que no exista el poder sobre otros.
- 6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?
Al cliente se lo tiene como prioridad. Sin eso no se puede brindar un buen servicio. Tratamos de que el colaborador se involucre con las necesidades del cliente.
- 7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?
Sí las supervisoras de caja se encargan de recibir las sugerencias y quejas de los clientes para luego ser procesadas.

8- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

Se trata de llegar al problema y buscar
las posibles soluciones.

9- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

Que los manuales sean revisados y actualizados
ya que están un poco antiguos.

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 09-08-2011
 NOMBRE: Juan José Delgado
 EDAD: 45
 TIEMPO EN LA EMPRESA: 6 años
 AREA DE TRABAJO: Comi. Alborada.

1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?

Este almacén tiene mucha clientela ya que abarca muchos lugares del sector, por lo cual el personal es muy proactivo en sus tareas. Y se trata de siempre pensar en el cliente antes que nada.

2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?

Si todos. En especial los que se encuentran entrenando, se les trata de impartir todas las competencias posibles acerca de las tareas en el almacén.

3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?

Por lo general se trata de explicarle todo lo que necesita saber por medio de los supervisores, ya que los manuales tienen bastante tiempo que no los han revisado.

4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?

Se le pide a una supervisora que le explique lo fundamental del cargo y durante 2 semanas están viendo las labores que realizan los asistentes de almacén.

5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?

Hay un buen ambiente de trabajo, el personal está comprometido con el almacén. Y se trata de que las relaciones fluyan tanto entre los asistentes como en los cargos más altos.

6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?

El mejor. Es la prioridad de Mi Comisaría servir al cliente y estar atento a cualquier necesidad.

7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?

Hubo un tiempo en que había buzón, pero luego por órdenes de Gerencia se lo quitó. Por ahora las quejas son receptadas por las Supervisoras.

8- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

tratamos de mejorar y de buscar la solución para que no se vuelva a dar.
Básicamente en un enfoque en el problema.

9- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

Una sugerencia es el que se realicen capacitaciones a los asistentes de almacén cada vez que lo requiera.

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 08-08-2011
 NOMBRE: Jose Luis Armijos
 EDAD: 41
 TIEMPO EN LA EMPRESA: 4 años
 AREA DE TRABAJO: comi. junior.

1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?

El almacén es pequeño, lo cual es un punto a favor ya que hay más control en el almacén y las supervisoras están más atentas.

2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?

Si, todos conocen su puesto y las labores que cada uno debe desempeñar. Continualmente se los evalúa.

3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?

Se les entrega el manual para que lo lean, pero por tiempo no se los alcanza a evaluar, directamente entran al almacén.

4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?

Un supervisor es el encargado de enseñarles junto con otro asistente de almacén. Y ahí empieza su entrenamiento.

5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?

Hay un ambiente de camaradería y de respeto entre todos. Todos trabajan por un bien común y se busca salir adelante en equipo.

6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?

Se pone como prioridad el buen servicio hacia el cliente. Y se busca mejorar constantemente.

7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?

Las quejas las reciben los supervisores ellos se encargan de solucionar el problema con el cliente, y luego hablar con los trabajadores afectados.

8- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

Las revisa todos, los días viernes, y se busca priorizar, y si hay algún problema que va más allá, lo hablo con R.R.H.H.

9- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

La sugerencia más importante es evaluar cada cierto tiempo al personal, para deschar los que no están realmente comprometidos con su trabajo.

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 05/08/2011
NOMBRE: Juan Ramos
EDAD: 44
TIEMPO EN LA EMPRESA: 9 años
AREA DE TRABAJO: Comi. Domingo Comián.

1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?

Tiene poco tiempo como Gerente de este almacén pero puede decir que el Gerente anterior hizo cosas muy importantes que hicieron marchar bien al almacén.

2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?

Se trata en lo posible de que el personal conozca de manera minuciosa todos los aspectos de su trabajo. Por eso se les llama polifuncional porque todos deben saber todo.

3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?

En este almacén por lo general el personal nuevo aprende por medio de entrenamientos, ya que los manuales los devolvieron por estar viejos.

4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?

Se le asigna un asistente de almacén, que junto a la supervisora son los en cargados de explicarles el puesto.

5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?

Hay bastante rotación, pero en general, la relación entre jefe y asistente es muy buena. Ya que las relaciones aquí se basan en el respeto.

6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?

El cliente siempre es una prioridad, y siempre se busca ser efectivos y eficientes, brindando un buen servicio.

7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?

No hay buzón de sugerencias. Todas las quejas son procesadas por medio de las supervisoras.

8.- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

La queja la ingresa la supervisora y llega hasta mí, para luego ser tomada en cuenta y evaluar el problema

9.- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

Primera sugerencia que ya es de conocimiento de R.R.H.H., son los manuales de inducción que están caducos. Y otra sugerencia es el cuestionario de la inducción, para que sirva de filtro y así no coger candidatos poco óptimos

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 05/08/2011
NOMBRE: David Cáceres
EDAD: 37
TIEMPO EN LA EMPRESA: 5 años
AREA DE TRABAJO: comi. centro.

1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?

Este es el almacén más antiguo de la ciudad y el más pequeño, por lo cual mantienen una clientela fija desde hace mucho tiempo, por lo cual el personal siempre tiene trabajo. Y se ha logrado una eficiencia en la atención. /c.

2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?

Cada que entra una persona nueva, se las entrena durante un par de semanas y empiezan a darse cuenta los aspectos más importantes de sus labores en el almacén.

3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?

Siempre tratamos de proporcionárselos, pero cuando hay un gran volumen de personal por ingresar esto no se cumple.

4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?

Se les asigna una persona-asistente/almacén, para que le explique los puntos más importantes y debe ver a esa persona mientras realiza las labores, para que vea el movimiento.

5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?

Piensa que es un buen ambiente, pese a que hay bastante rotación, ya que el siempre está en contacto directo con todos.

6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?

Siempre se ha dicho que primero es cliente, antes que todo. Aquí así como hay clientes antiguos, hay colaboradores antiguos que ya tienen una estrecha simpatía con los clientes, gracias a su trabajo.

7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?

No hay buzón de sugerencias, pero las Supervisoras de caja son las encargadas de atender las quejas que hayan.

8- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

Después de que pasa por mi revisión, se habla en reunión con las supervisoras y se toman las medidas pertinentes.

9- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

Ya se ha hablado sobre algunas sugerencias que tenemos sobre el personal que se contrata y ya se está trabajando en eso.

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 24-08-2011
 NOMBRE: Xavier Chicaiza
 EDAD: 51
 TIEMPO EN LA EMPRESA: 5 años
 AREA DE TRABAJO: Hiper Sur.

1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?

Hiper Sur es uno de los almacenes más grandes, por lo cual existe un gran número de personal debido a la gran clientela. Cada cual está preparado y consciente de sus tareas y de reportarlas oportunamente.

2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?

Sí, todos los conocen y en el caso de las nuevas, las supervisoras encargadas se encargan de dejar claras las minuciosidades del puesto.

3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?

Se realiza una pequeña charla de todo lo que necesita saber, para luego hacer un recorrido por las instalaciones. El manual ya no se lo están administrando debido a que no está actualizado.

4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?

El entrenamiento empieza cuando se le asigna una persona (A.A.) para que se encargue de enseñarle las tareas que va a realizar. (Tareas polifuncionales).

5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?

Hay un buen ambiente en general. Los fines de semana se trabaja mucho bajo presión debido al gran volumen de clientes.

6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?

Hay un muy buen trato. Ya que se tiene como regla la satisfacción del cliente ante todo y la atención personalizada.

7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?

No hay buzón de sugerencias pero las quejas siempre las reciben las supervisoras de caja.

8- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

Al mes se trata de hacer un estudio sobre los problemas o quejas que se presentan frecuentemente. Y se trata de mejorar.

9- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

Que se evalúe al personal cada cierto tiempo

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 11 - 08 - 2011
NOMBRE: Carlos Olivo
EDAD: 49
TIEMPO EN LA EMPRESA: 2 años.
AREA DE TRABAJO: Hiper Albán Borja.

1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?

El personal se desenvuelve muy bien en sus tareas, cada cual tiene claros sus objetivos y lo que deben lograr diariamente. Los reportes se dan sin ninguna novedad.

2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?

Sí, de eso se trata, de que cada persona sepa lo que debe hacer y a quien reportar. Y lo más importante es que sepan todos deben saber un poco de todo.

3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?

En estos momentos no, ya que el manual se encuentra desactualizado. Pero se les explica todo lo necesario el primer día de entrenamiento.

4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?

Se le explica los aspectos más importantes del puesto y una persona se encarga de entrenarlo durante 2 semanas. Luego de eso

5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?

Hay un buen ambiente. Cada persona está focalizada en hacer bien su trabajo y dar siempre más.

6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?

Siempre es el mejor. El personal está entrenado a que la principal prioridad es el cliente. Y a que deben buscar una solución oportuna.

7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?

No hay buzón de sugerencias, pero siempre estamos abiertos a recibir cualquier sugerencia o inquietud.

8- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

Las quejas son recibidas por las Supervisoras, quienes al final del mes realizan un reporte para investigar el origen del problema y la posible solución.

9- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

Actualizar la información de los manuales, y tratar de entrenar y capacitar al personal cada cierto tiempo según lo requiera.

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 17-08-2011
NOMBRE: Alfonso Pérez
EDAD: 47
TIEMPO EN LA EMPRESA: 6 años
AREA DE TRABAJO: Comi. 4 1/2 Daule

1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?

2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?

3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?

4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?

5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?

6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?

7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?

8.- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

9.- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 16-08-2011
NOMBRE: David Ormazabal León
EDAD: 46
TIEMPO EN LA EMPRESA: 2 años.
AREA DE TRABAJO: Comi. Píccentro Norte.

- 1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?
Va bien, Todo se da con normalidad. El personal está bien capacitado, y a que en este almacén el 80% es personal relativamente nuevo y el restante es personal antiguo que ha sido cambiado de almacén.
- 2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?
Se trata de que constantemente se encuentre en aprendizaje. Todas las personas que entran se encuentran muy bien entrenados.
- 3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?
Se le entrega una parte del manual, que es la parte más actualizada. El resto se le trata de explicar verbalmente.
- 4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?
Se le asigna una persona que será la encargada de enseñarle todas las minuciosidades sobre el cargo, para luego ser evaluado.
- 5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?
Hay un buen ambiente, de camaradería entre todos pero sobre todo de respeto y cordialidad.
- 6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?
Principalmente de respeto y de cortesía. Cada que un cliente entra al almacén, el A.A. debe estar pendiente para prestar cualquier ayuda.
- 7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?
No hay buzón. Pero existe el sistema de retroalimentación en el cual el cliente está en todo el derecho de reclamar sobre aquellas problemáticas.

8- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

trato de llegar al problema y a buscarle una posible solución a aquellas anomalías.

9- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

No

ENTREVISTA GERENTE

FECHA: 23 - 08 - 2011
 NOMBRE: Milton Arangón.
 EDAD: 49
 TIEMPO EN LA EMPRESA: 3 años.
 AREA DE TRABAJO: Comi. la Península

1.- ¿Cómo ve el desenvolvimiento del personal en el almacén?

Debido a que somos el único almacén del sector hay una buena acogida de todas las modalidades de salinas, especialmente en temporada, donde hay más movimiento. Hay entrada y salida de mercadería.

2.- ¿El personal conoce los aspectos específicos de su puesto de trabajo?

Si los conoce. Y adicional siempre se trata de recordar las normas principales que cada asistente debe saber sobre el almacén.

3.- ¿Cuándo un trabajador ingresa por primera vez, ¿usted hace la entrega del manual de inducción?

No, lo que se hace es describirle verbalmente todo lo que debe saber acerca de sus tareas, horarios y sobre las faltas y justificaciones.

4.- ¿Cómo se da el entrenamiento del personal nuevo que ingresa al almacén?

El personal que tiene más tiempo en el almacén se encarga de entrenar al nuevo por 2 semanas, y luego ya empiezan solos.

5.- ¿Cómo calificaría el ambiente de trabajo en el almacén?

Hay un buen ambiente, todos trabajan por un bien común. Y sobre todo con respeto se puede llevar a cabo todo.

6.- ¿Cómo es el trato que se da entre trabajador/cliente?

Hay un trato de servicio, respeto y preocupación por que el cliente encuentre lo que necesita.

7.- ¿Hay alguna persona que se encargue de recibir las quejas o buzón de sugerencias?

Las quejas/sugerencias las reciben las supervisoras de caja quienes se encargan de que el cliente encuentre una solución a su problema o inquietud.

8.- ¿Qué hace usted cada vez que un cliente pone una queja?

luego de que las supervisoras dejan puesto por escrito; se le hace un seguimiento para ver como quedó el problema y la solución.

9.- ¿Tiene alguna sugerencia de cambio?

Que los colaboradores nuevos sean evaluados en su desempeño. Ya que ha sucedido que recién después de los 3 meses, se da cuenta que hay algunos que no logran desmenuarse con normalidad.

Anexo 5

Bitácoras

**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

BITACORA

FECHA	HORA	LUGAR	INVOLUCRADOS	ACTIVIDAD (DES)
<ul style="list-style-type: none"> • Mayo 26/2011 	16:00 – 17:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Glenda Soto • Juan Alomía 	<p>Reunión con la Gerencia de selección y el jefe de capacitación para tratar temas de la tesis y sobre sugerencias de problemáticas que tuvieran.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 06/2011 	17:00 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Glenda Soto • Juan Alomía 	<p>Reunión con la Gerente de selección, para pedir que me proporcionen información sobre la misión, visión y valores de la empresa.</p> <p>Reunión con el jefe de capacitación para que me proporcionen la historia de la fundación de la empresa.</p> <p>Se obtuvo también información sobre el manual de inducción desactualizado.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 06/2011 	20:00 – 23:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Recopilación de toda la información para luego transcribir en Word lo más necesario.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 15/2011 	10:30 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Reunión con el jefe de capacitación para determinar cual sería el próximo paso a seguir, el cual fue asistir a charlas de inducción.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 16/2011 	17:00 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Asistencia a charla de inducción del personal nuevo que ingresa, tomé notas de todo lo observado.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Junio 17/2011 	16:00 – 16:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Reunión con el jefe de capacitación para discutir acercar de lo observado en la charla de inducción y se planteó realizar encuestas al personal. Se definieron temas a tratar en la encuesta.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 21/2011 	21:00 - 23:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Luego de tener algunos temas para las encuestas, se procedió a presentar el formato para revisión. Se hicieron algunas correcciones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 22/2011 	20:30 – 22:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Se realizaron las correcciones debidas en el formato de encuestas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 23/2011 	15:30 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Glenda Soto 	<p>Se agregaron el resto de preguntas relacionadas a los temas que se propusieron en la reunión con el jefe de capacitación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 27/2011 	16:00 – 17:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Reunión con la gerente de selección para revisión y aprobación de encuestas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 28/2011 	08:30 – 09:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Se imprimieron las encuestas y se realizó un formato para entrevistas.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Junio 28/2011 	17:00 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Corrección en el formato de entrevistas, se agregaron preguntas. Luego se revisó con el jefe de selección y se corrigieron algunas preguntas.</p> <p>Revisión del manual de Gantt.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 29/2011 	18:00 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 1/2011 	15:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Glenda Soto 	<p>Presentación del formato de entrevistas a Gerencia. Se aumentaron tres preguntas y se aprobó el formato.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 5/2011 	17:00 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>De la propuesta se pulieron temas como el grupo objetivo, ya que me indicaron cambiarlo de "comisariatos" a "sucursal Alfa Centro", y también se agrego información acerca de los productos a entregar.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 6/2011 	17:30 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Revisión de la propuesta, con las correcciones respectivas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 12/2011 	18:00 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa centro.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 14/2011 	18:00 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Se realizó encuesta a dos poli funcionales de Alfa centro.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Julio 15/2011 	17:30 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 18/2011 	17:00 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 19/2011 	18:00 – 19:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa Centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 20/2011 	14:00 – 15:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a dos poli funcionales de Alfa Centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 21/2011 	17:30 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 22/2011 	17:30 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 25/2011 	18:00 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa Centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 26/2011 	14:30 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa Centro.

<ul style="list-style-type: none"> • Julio 27/2011 	18:00 – 19:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a dos poli funcionales de Alfa Centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 28/2011 	17:30 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 29/2011 	17:30 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a tres poli funcionales de Alfa centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Julio 30/2011 	10:00 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a dos poli funcionales de Alfa Centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 1/2011 	18:00 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó encuesta a dos poli funcionales de Alfa Centro.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 2/2011 	14:30 – 15:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 2/2011 	17:00 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.

<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 4/2011 	10:00 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 5/2011 	18:00 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 8/2011 	17:00 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 9/2011 	17:00 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 10/2011 	18:00 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 11/2011 	17:00 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 12/2011 	17:00 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 12/2011 	17:30 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Se realizó entrevista a Gerente.

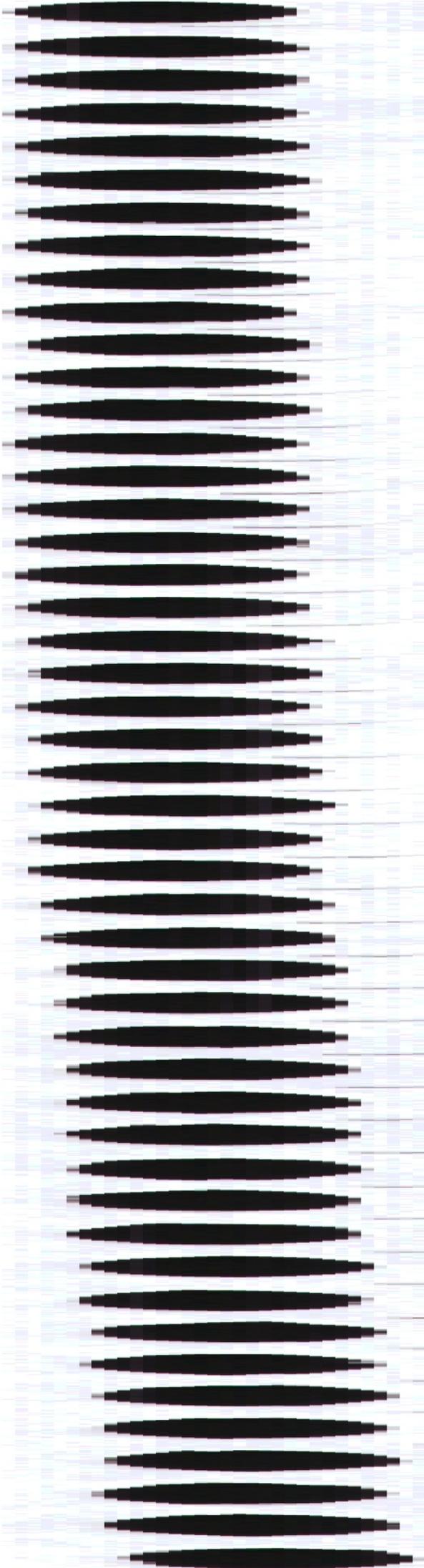
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 15/2011 	21:00 – 23:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Análisis y tabulación de encuestas con su respectivo informe.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 17/2011 	15:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Reunión con el jefe de capacitación para revisar los resultados de las encuestas.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 24/2011 	21:00 – 22:30	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Análisis de entrevistas con su respectivo informe.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 29/2011 	11:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Reunión para tratar temas sobre el análisis de las entrevistas, y centramos en los temas más necesarios.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Agosto 31/2011 	15:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía • Glenda Soto 	<p>Reunión para dar a conocer la necesidad de revisar el manual de funciones con los perfiles de cargo y el manual de inducción. Se definió la entrega del mismo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sep 5/2011 	18:30 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Liliana Ramón 	<p>Reunión para recopilación de datos sobre las tareas que realizan los asistentes de almacén.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sep 6/2011 	17:00 – 17:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Gustavo Hernández 	<p>Reunión para recopilación de datos sobre las tareas que realizan los asistentes de almacén.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Sep 15/2011 	10:00 – 11:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Asistencia a charla de inducción para verificar información del manual.
<ul style="list-style-type: none"> • Sep 19/2011 	15:30 – 16:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Liliana Ramón 	Reunión con la trabajadora social. Puntos a tratar: faltas y atrasos.
<ul style="list-style-type: none"> • Sep 27/2011 	22:00 – 23:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Recopilación de información, transcribí todo en Word.
<ul style="list-style-type: none"> • Sep 29/2011 	21:00 – 23:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Recopilación de información con archivos de la Corporación.
<ul style="list-style-type: none"> • Sep 30/2011 	20:00 – 23:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Recopilación de información con archivos de la Corporación.
<ul style="list-style-type: none"> • Oct 5/2011 	10:30 – 11:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomia 	Reunión con jefe de capacitación para tratar temas del manual de inducción.
<ul style="list-style-type: none"> • Oct 10/2011 	12:00 – 13:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Recopilación de información para el Manual de inducción.
<ul style="list-style-type: none"> • Oct 12/2011 	15:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	Reunión con supervisor de almacén para recopilación de información.

<ul style="list-style-type: none"> • Oct 18/2011 	20:00 – 21:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Recopilación y transcripción de información.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Oct 20/2011 	18:00 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Recopilación de información para el manual de inducción</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Oct 21/2011 	17:30 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Reunión para tratar temas del manual de inducción específico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Oct 22/2011 	11:00 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Recopilación de la información para poder redactarla.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nov 2/2011 	15:00 – 16:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía 	<p>Revisión de la información junto al jefe de capacitación</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nov 7/2011 	17:30 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Revisión y aprobación de los manuales de inducción.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nov 8/2011 	20:00 – 23:30	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Elaboración de formato para registro de inducción.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nov 9/2011 	15:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía • Glenda Soto 	<p>Presentación de manuales a Gerencia.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Nov 15/2011 	17:30 – 18:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomia 	<p>Presentación del modelo de registro ara la inducción. Se hicieron correcciones.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nov 22/2011 	21:00 – 22:30	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Correcciones de los formatos de registro.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nov 25/2011 	20:00 – 21:00	<ul style="list-style-type: none"> • Casa 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Se elaboró Check list, cuestionario de evaluación cuadernillo informativo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nov 28/2011 	13:00 – 15:00	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Elaboración de cuadernillo informativo. Y reunión para revisión.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dic 6/2011 	08:30 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Implementación del proyecto, primera inducción. Se entregó cuadernillo informativo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dic 13/2011 	08:30 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Implementación del proyecto, segunda inducción. Se entregó cuadernillo informativo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dic 20/2011 	15:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Se hizo un análisis de los resultados de la organización,</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dic 22/2011 	15:00 – 15:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Reunión con Jefe de capacitación para analizar la inducción.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dic 27/2012 	20:30 – 21:30	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro 	<p>Elaboración de encuesta para después de la inducción.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Ene 3/2012 • Ene 9/2012 	<p>12:00 – 12:30</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina 	<ul style="list-style-type: none"> • Bernardita Sampedro • Juan Alomía • Bernardita Sampedro 	<p>Reunión para presentar formato de las encuestas.</p> <p>Aplicación de encuestas al personal que ingresó a la organización.</p>
--	----------------------	---	---	---



Anexo 6

Diagrama de Gant

Anexo 7

Evaluación del programa de inducción

**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí

No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

Sí
No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

Sí
No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

Sí
No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

Sí
No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

Sí
No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

El Programa causó aspectos positivos como: las funciones de un asistente de almacén, los labores de servicio al cliente, la historia de la empresa, el video y los beneficios.

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

Que fue muy larga y a veces se puso un poco aburrida pero después ya no.

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí

No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

Sí
No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

Si
No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

Sí
No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

Si
No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

Si
No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

El psicólogo nos explicó Todo sobre la empresa.
Y me gustó que pudimos aprender sobre como dar el
servicio al cliente.

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

Fue un poco larga

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

- Sí
- No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

- Sí
- No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

- Sí
- No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

- Sí
- No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

- Sí
- No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

- Sí
- No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

Muy divertido, interesante a la vez, me llamo mucho la atención el video institucional.

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

Creo que no hay aspectos negativos, todo estuvo bien!

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

Excelente ✓

Bueno

Regular

Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

Excelente

Bueno ✓

Regular

Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

Excelente ✓

Bueno

Regular

Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí ✓

No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

Excelente ✓

Bueno

Regular

Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

Excelente ✓
Bueno
Regular
Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

Excelente ✓
Bueno
Regular
Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

Excelente ✓
Bueno
Regular
Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

Sí ✓
No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

Si ✓
No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

Sí ✓
No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

Si ✓
No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

Si ✓
No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

El programa fue bien explicado, la información fue bien interiorizada, fue dinámica, hubo aprendizaje en cuanto al juicio al cliente y sus funciones.

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

- Talvez un poco largo, no hubo break o lunch.

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí

No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

- Sí
- No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

- Si
- No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

- Sí
- No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

- Si
- No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

- Si
- No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

Me gustó la manera en como se explicó el trabajo que debemos desempeñar, las funciones, etc.

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí

No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

- Sí
- No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

- Si
- No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

- Sí
- No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

- Si
- No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

- Si
- No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

Podimos aprender que lo más importante es el cliente.

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

Excelente ✓

Bueno

Regular

Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

Excelente

Bueno ✓

Regular

Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

Excelente

Bueno ✓

Regular

Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí ✓

No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

Excelente ✓

Bueno

Regular

Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

- Excelente ✓
- Bueno
- Regular
- Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

- Excelente
- Bueno ✓
- Regular
- Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

- Excelente ✓
- Bueno
- Regular
- Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

- Sí ✓
- No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

- Sí ✓
- No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

- Sí ✓
- No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

- Sí ✓
- No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

- Sí ✓
- No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

me gustó el libro y el video que entregaron, fue de mucha ayuda para saber como tratar con los clientes.

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

fue un poco larga.

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

Excelente ✓

Bueno

Regular

Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

Excelente

Bueno ✓

Regular

Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

Excelente

Bueno ✓

Regular

Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí ✓

No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

Excelente

Bueno ✓

Regular

Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

- Excelente ✓
- Bueno
- Regular
- Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

- Excelente ✓
- Bueno
- Regular
- Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

- Excelente ✓
- Bueno
- Regular
- Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

- Sí ✓
- No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

- Si ✓
- No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

- Sí ✓
- No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

- Si ✓
- No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

- Si ✓
- No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

Fue muy divertido y me gustó que se haya podido interactuar entre todos.

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

Un poco larga la charla.

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí

No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

- Sí
- No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

- Si
- No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

- Sí
- No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

- Si
- No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

- Si
- No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

El Programa me dio más expectativas acerca de la empresa, hubo motivación, me dio más ganas de trabajar aquí.

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

Ninguno.

Evaluación del Programa de inducción.

El presente instrumento tiene por finalidad recopilar información que permita evaluar el Programa de Inducción, aplicado por Corporación El Rosado S.A.

Instrucciones:

Lea el cuestionario detenidamente.

Marque con una equis (X) la respuesta que usted considere oportuna.

No deje preguntas en blanco.

El cuestionario es anónimo.

Gracias por su colaboración.

a. La sala donde se dictó la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

b. El sonido y la iluminación de la sala fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

c. Puntualidad en el horario:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

d. Recibió algún material didáctico impreso (folletos, manuales, etc.) durante la inducción:

Sí

No

e. El material didáctico que recibió durante la inducción fue:

Excelente

Bueno

Regular

Deficiente

f. Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

g. El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

h. El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

Excelente
Bueno
Regular
Deficiente

i. Recibió la bienvenida de parte del Supervisor inmediato:

Sí
No

j. Su Supervisor inmediato le presentó a sus compañeros de trabajo:

Si
No

k. Se le suministró la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

Sí
No

l. Recibió información de parte del Supervisor inmediato en cuanto a la descripción de su cargo:

Si
No

m. Se le informó con relación a sus deberes y derechos:

Si
No

n. ¿Qué aspectos positivos le causó el Programa?

o. ¿Cuáles fueron los aspectos menos valiosos?

Análisis de la evaluación de la inducción

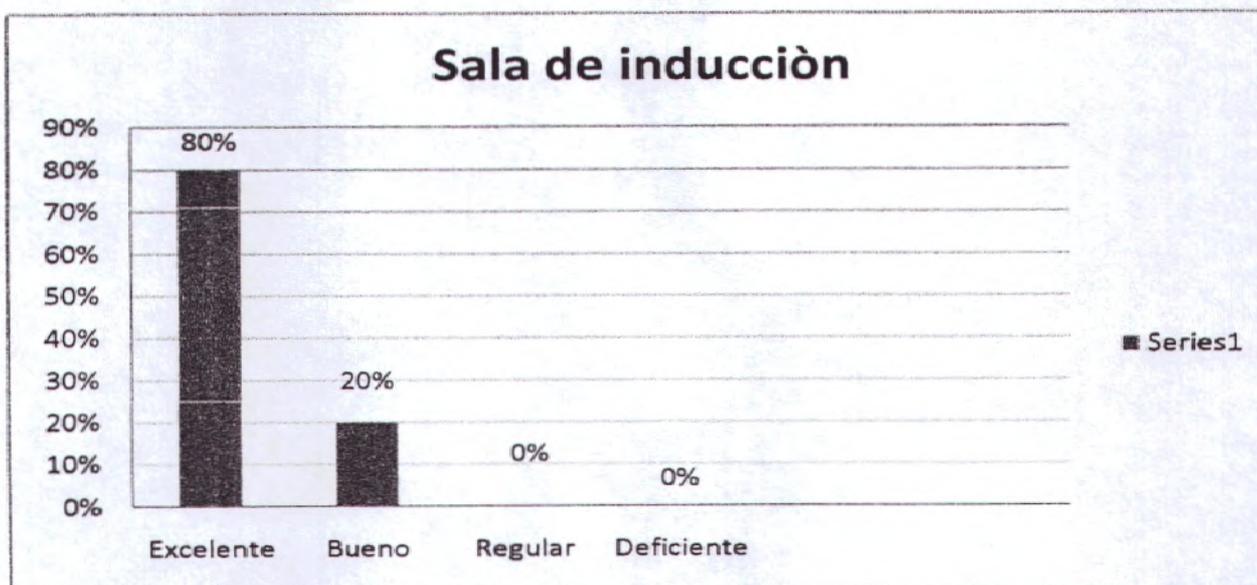
De la evaluación de la inducción podemos decir que una gran mayoría coincide en que las condiciones del lugar donde se dictó la inducción fueron excelentes, la charla se dio con puntualidad, el material entregado fue de mucha ayuda para tener mayor conocimiento sobre los reglamentos, el facilitador se desenvolvió bien y tuvo buena acogida, y por último en el almacén se les entregó la información necesaria sobre las tareas a desempeñar en el cargo.

Encuestas realizadas en comisariato Alfa - Centro

CORPORACION EL ROSADO S.A.

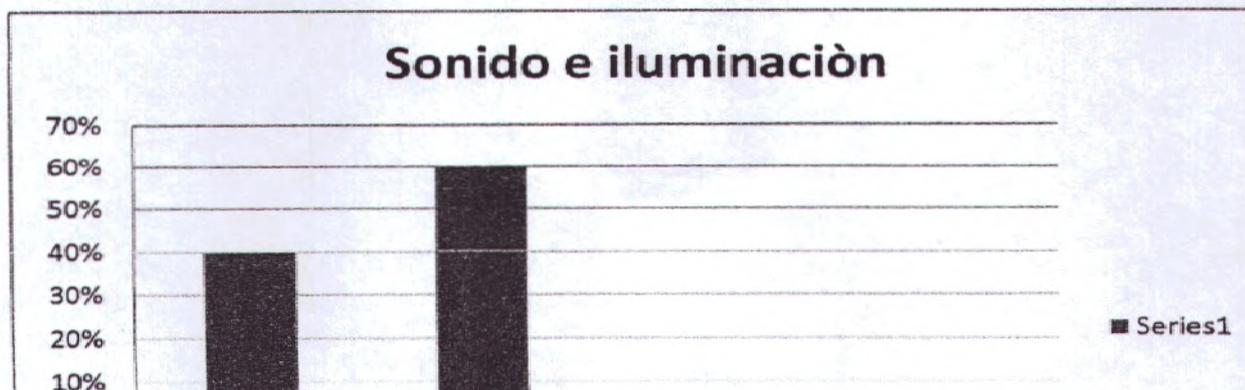
1.- La sala donde se dictò la inducciòn fue:

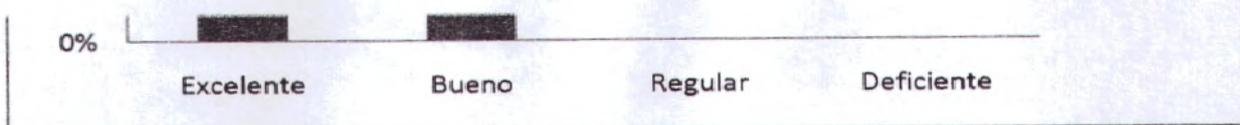
Excelente	8	80%
Bueno	2	20%
Regular		0%
Deficiente		0%



2.- El sonido y la iluminaciòn de la sala fue:

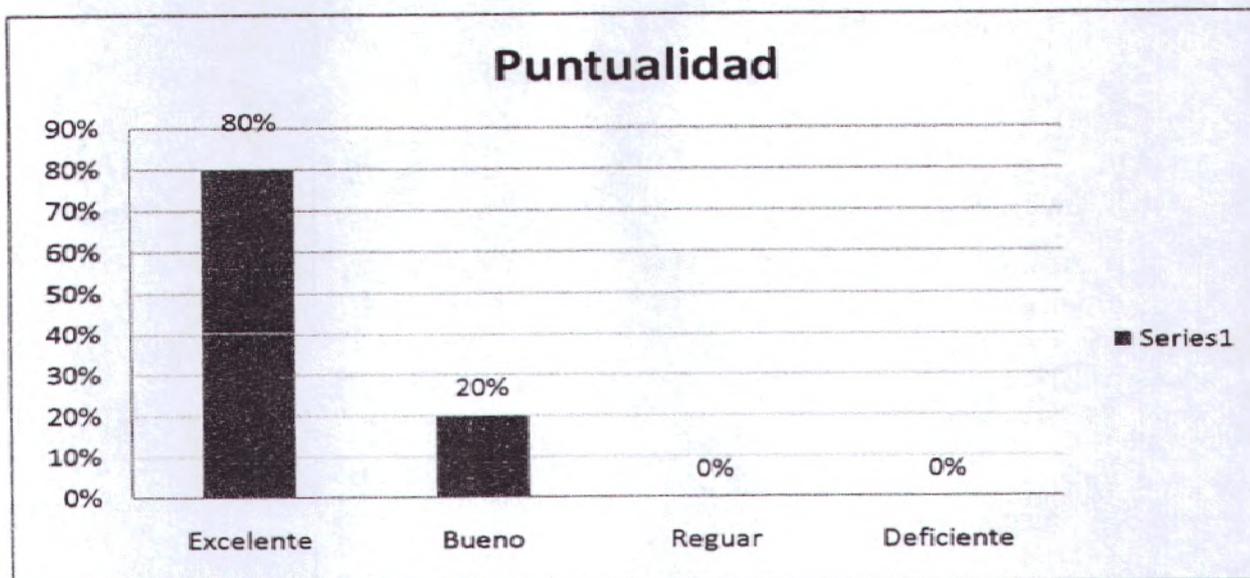
1 Excelente	4	40%
2 Bueno	6	60%
3 Regular		0%
4 Deficiente		0%





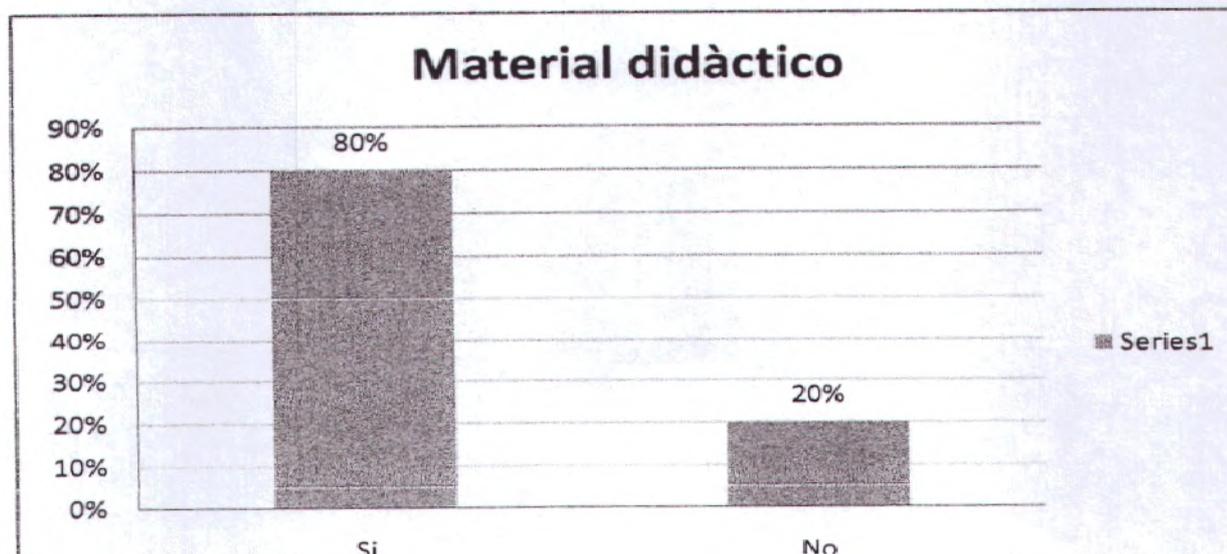
3.- Puntualidad en el horario

1 Excelente	8	80%
2 Bueno	2	20%
3 Regular		0%
4 Deficiente		0%



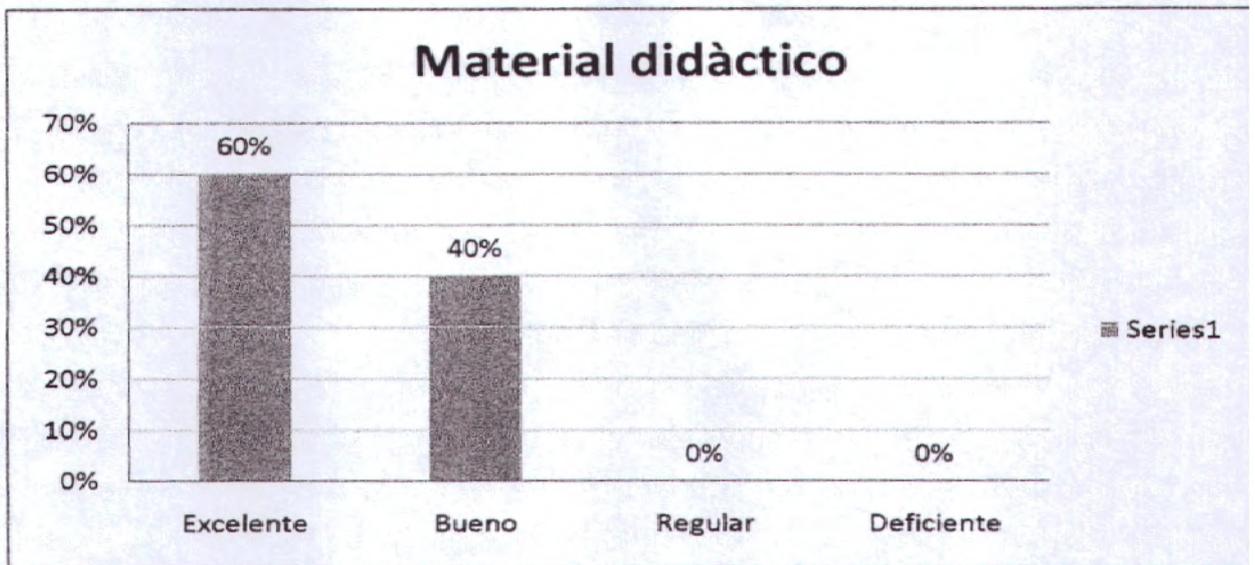
4.- Recibió material didáctico

1 Si	8	80%
2 No	2	20%



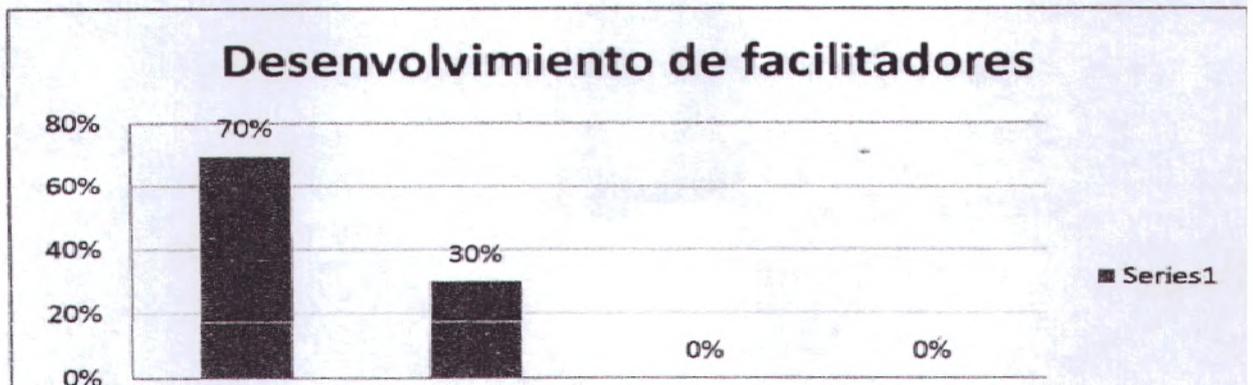
5.- Considera usted que la cantidad y calidad del material didàctico fue:

1 Excelente	6	60%
2 Bueno	4	40%
3 Regular		0%
4 Deficiente		0%



6.- El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

1 Excelente	7	70%
2 Bueno	3	30%
3 Regular		0%
4 Deficiente		0%



Excelente

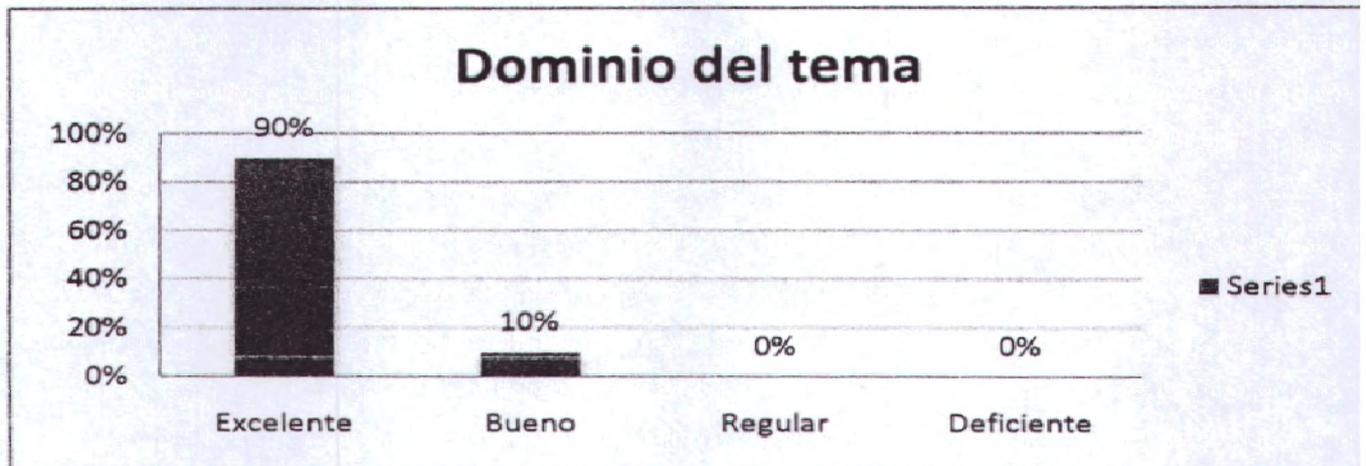
Bueno

Regular

Deficiente

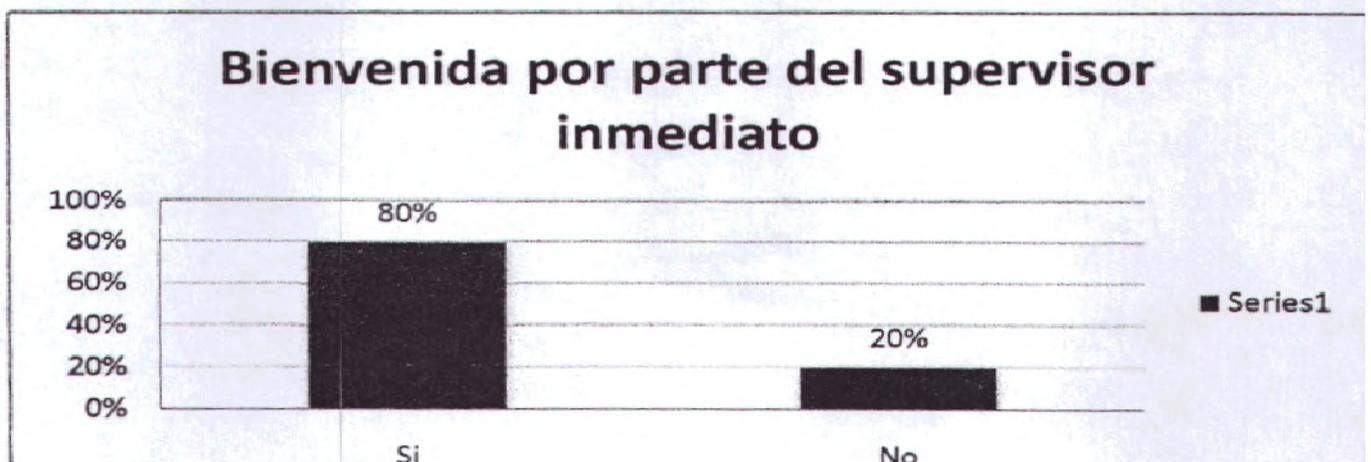
7.- El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

1 Excelente	9	90%
2 Bueno	1	10%
3 Regular		0%
4 Deficiente		0%



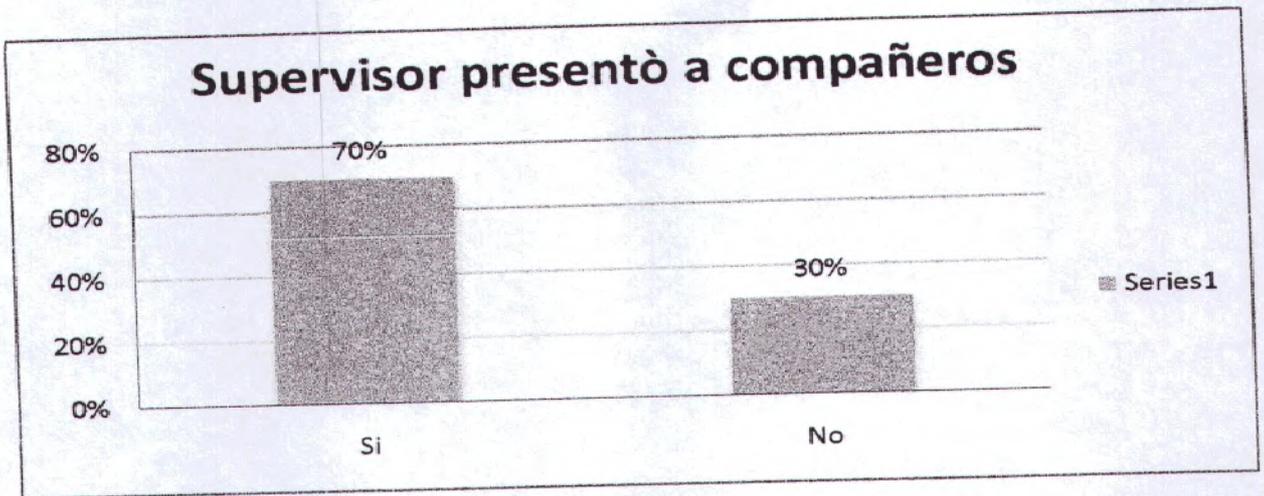
8.- Recibió bienvenida por parte del supervisor inmediato

1 Si	8	80%
2 No	2	20%



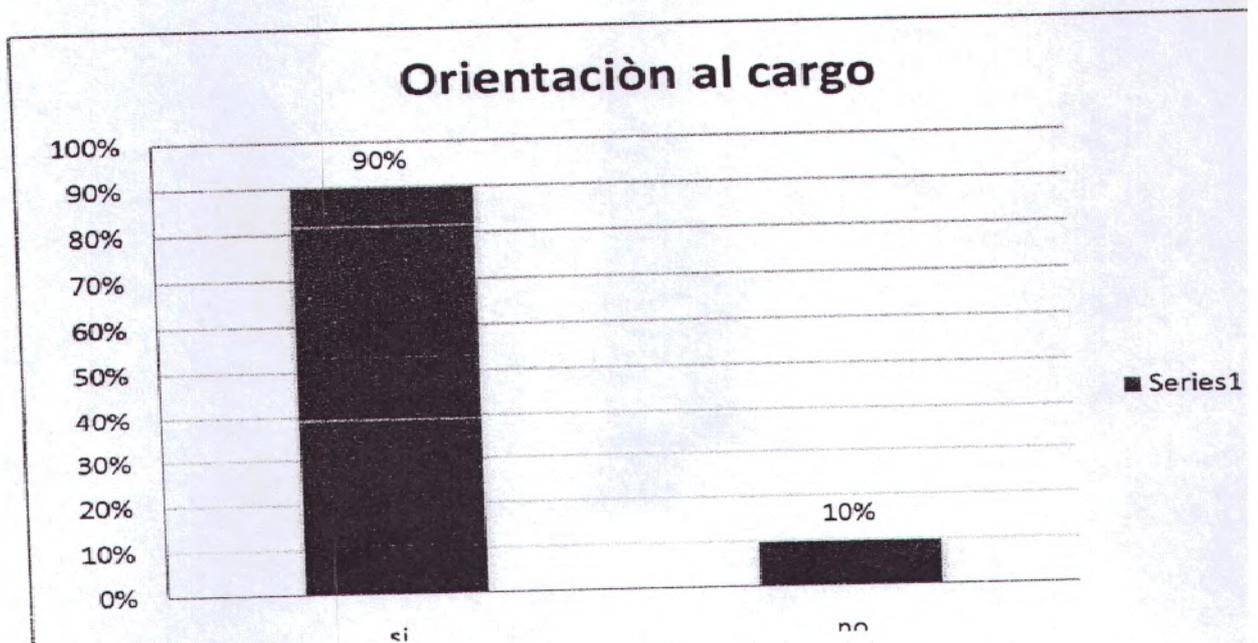
9.- El supervisor le presentó a sus compañeros de trabajo

1 Si	7	70%
2 No	3	30%



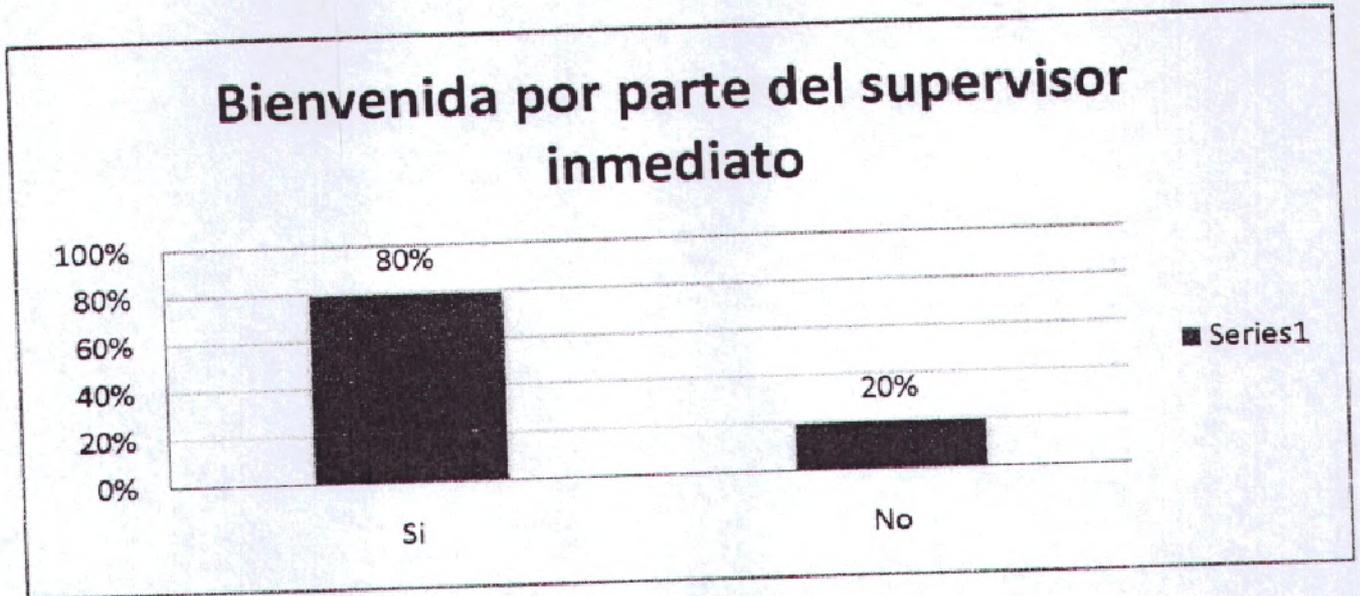
10.- Se le suministrò la orientación e información necesaria para ocupar el cargo:

1 si	9	90%
2 no	1	10%



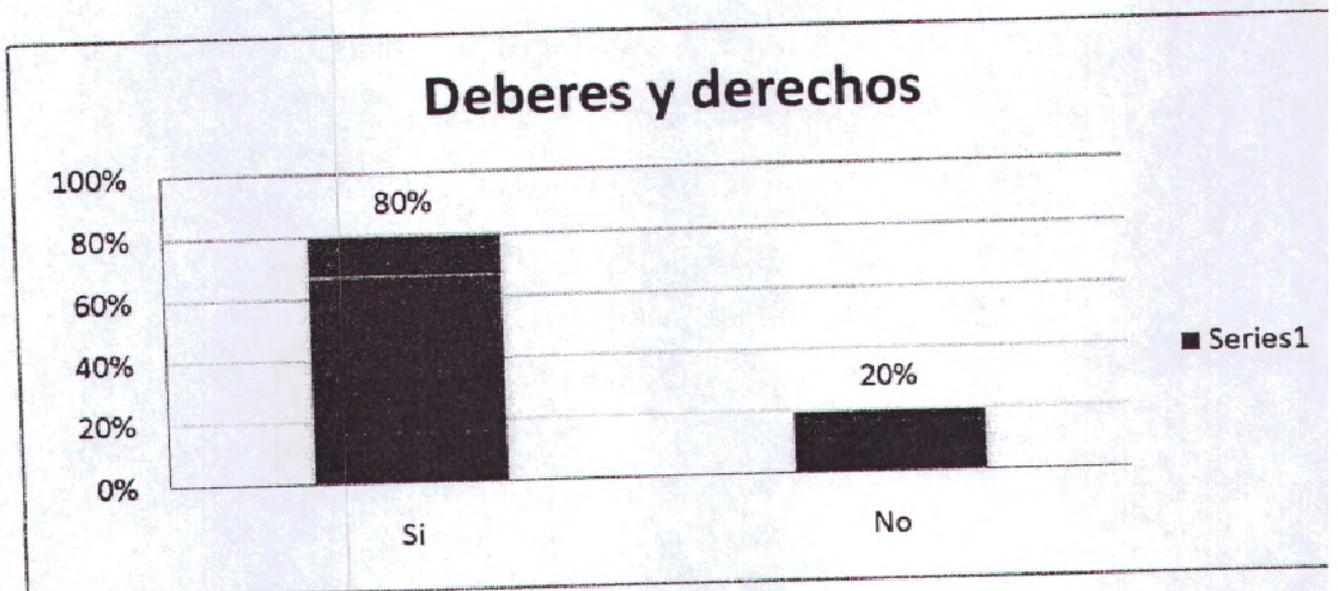
11.- Recibió información en cuanto a la descripción del cargo

1 Si	9	90%
2 No	1	10%



12.- Se le informó acerca de sus deberes y derechos

1 Si	9	90%
2 No	1	10%



Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

- Tres semanas

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

Si

No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento

La inducción y el manual

Por observación

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

Si

No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

Si

No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

Si

No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

Si

No

Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

- 16 días

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

Si

No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento

La inducción y el manual

Por observación

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

Si

No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

Si

No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

Si

No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

Si

No

Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

8 DÍAS

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

Si
No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento
La inducción y el manual
Por observación

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

Si
No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

Si
No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

Si
No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

Si
No

Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

2 días.

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

Sí

No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento

La inducción y el manual

Por observación

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

Sí

No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

Sí

No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

Sí

No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

Sí

No

Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

10 días

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

Si ✓
No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento ✓
La inducción y el manual
Por observación ✓

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

Si ✓
No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

Si ✓
No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

Si ✓
No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

Si ✓
No

**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

4 años.

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

Si

No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento

La inducción y el manual

Por observación

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

Si

No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

Si

No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

Si

No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

Si

No

Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

11 días

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

Sí

No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento

La inducción y el manual

Por observación

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

Si

No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

Sí

No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

Sí

No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

Sí

No

Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

3 días

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento
La inducción y el manual
Por observación

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

No

Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

- 2 semanas

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

Si
 No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento

La inducción y el manual

Por observación

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

Si
 No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

Si
 No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

Si
 No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

Si
 No

Encuestas al personal.

La presente encuesta tiene como fin conocer el nivel de aprendizaje y motivación durante el tiempo que lleva el personal en la organización.

1. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

9 años.

2. ¿Piensa que en el tiempo que lleva en la organización, domina las tareas que de su cargo?

Si

No

3. ¿Los conocimientos que ha adquirido los ha obtenido por medio de:

El entrenamiento

La inducción y el manual

Por observación

4. ¿Considera que la cantidad y calidad del material didáctico entregado en la inducción fue útil?

Si

No

5. ¿Cuando ingresó a la empresa, su jefe inmediato le dio la bienvenida y le presentó a los demás compañeros de trabajo?

Si

No

6. ¿Conoce cuales son los valores, misión y visión de la empresa?

Si

No

7. ¿Se siente a gusto con su puesto de trabajo, tareas y con los demás?

Si

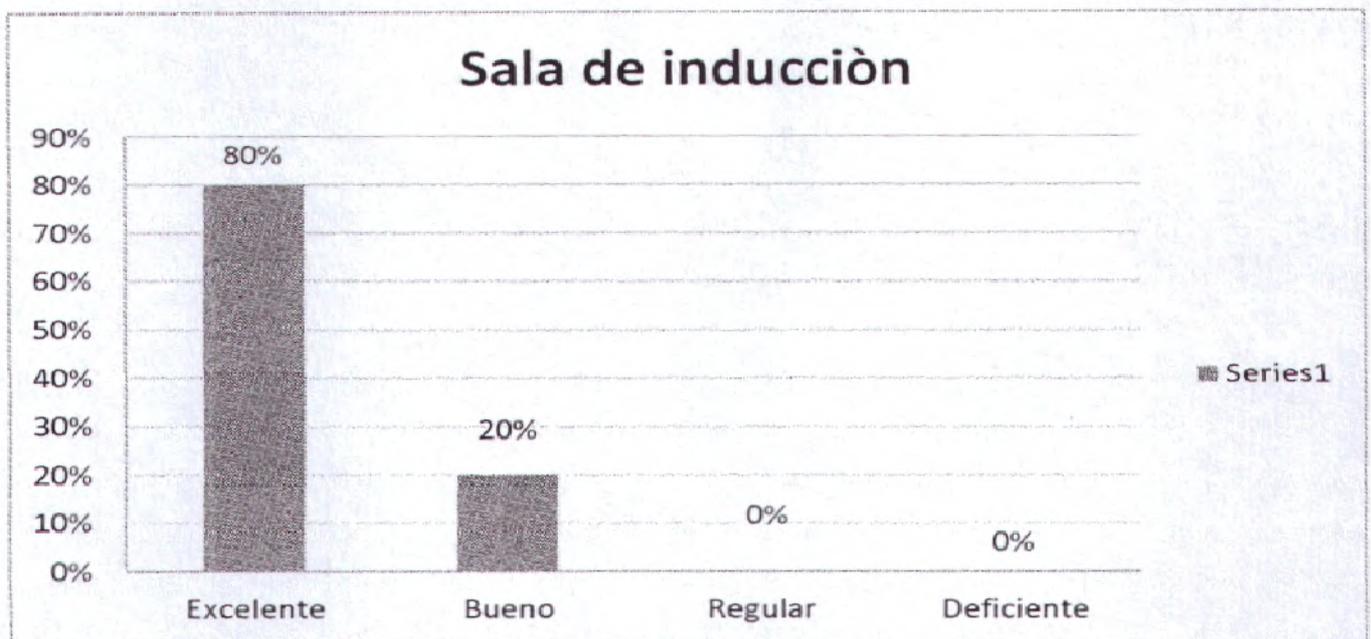
No

Encuestas realizadas en comisariato Alfa - Centro

**CORPORACIÓN
EL ROSADO S.A.**

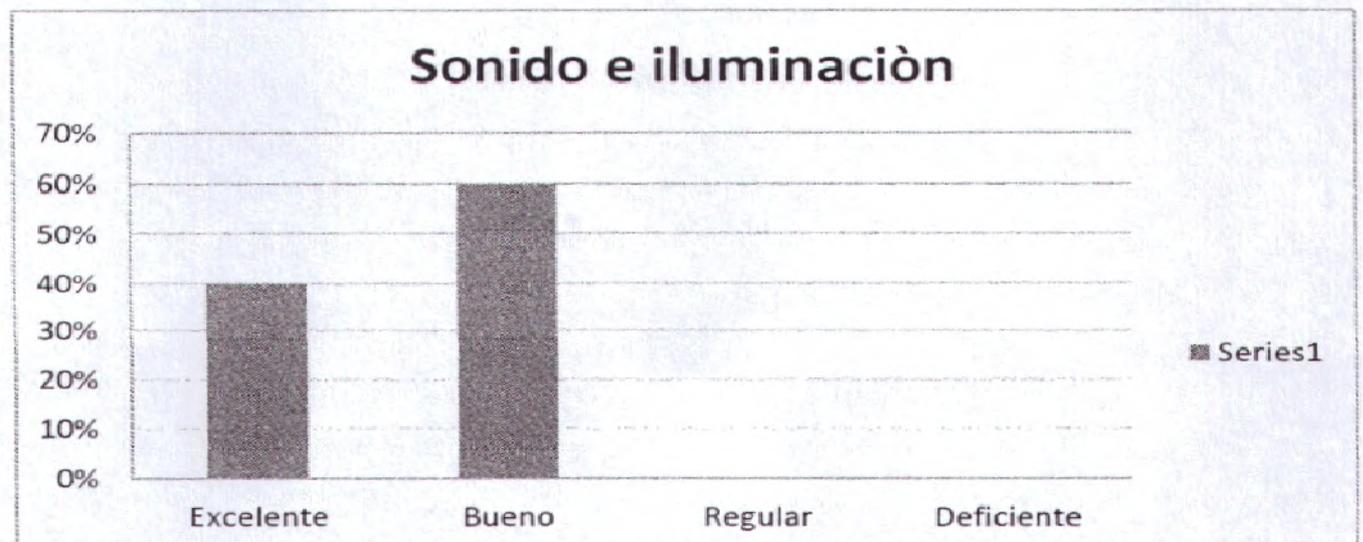
1.- La sala donde se dictò la inducción fue:

Excelente	8	80%
Bueno	2	20%
Regular		0%
Deficiente		0%



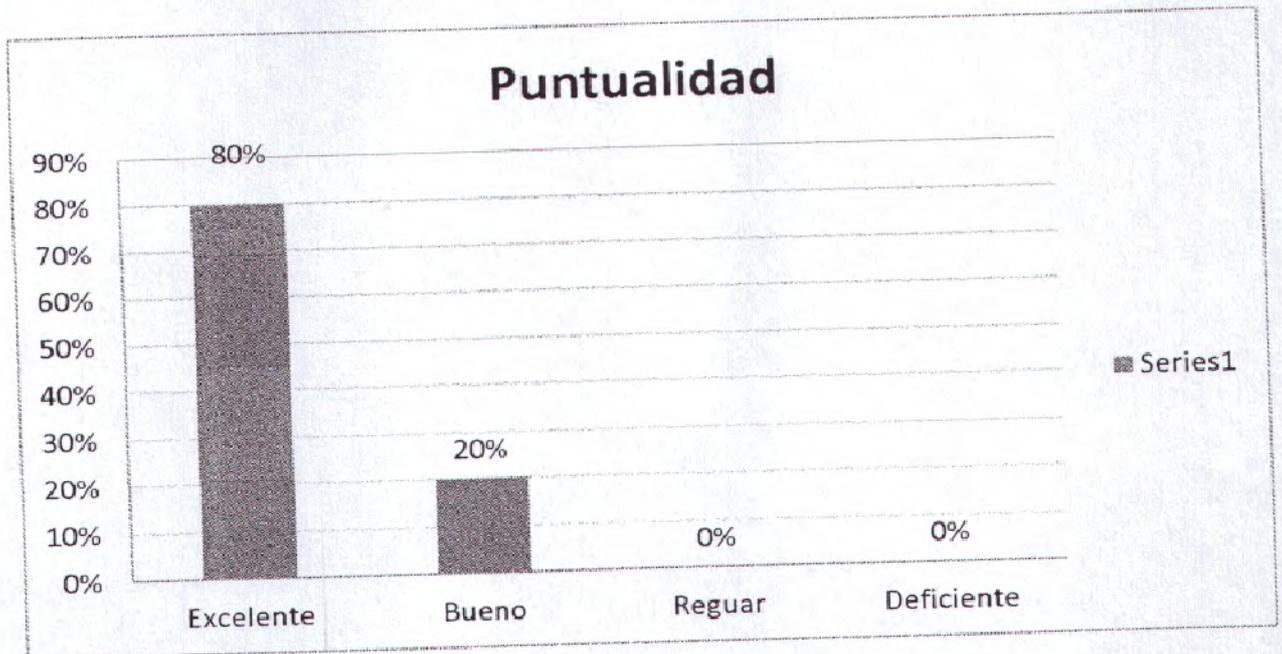
2.- El sonido y la iluminación de la sala fue:

1 Excelente	4	40%
2 Bueno	6	60%
3 Regular		0%
4 Deficiente		0%



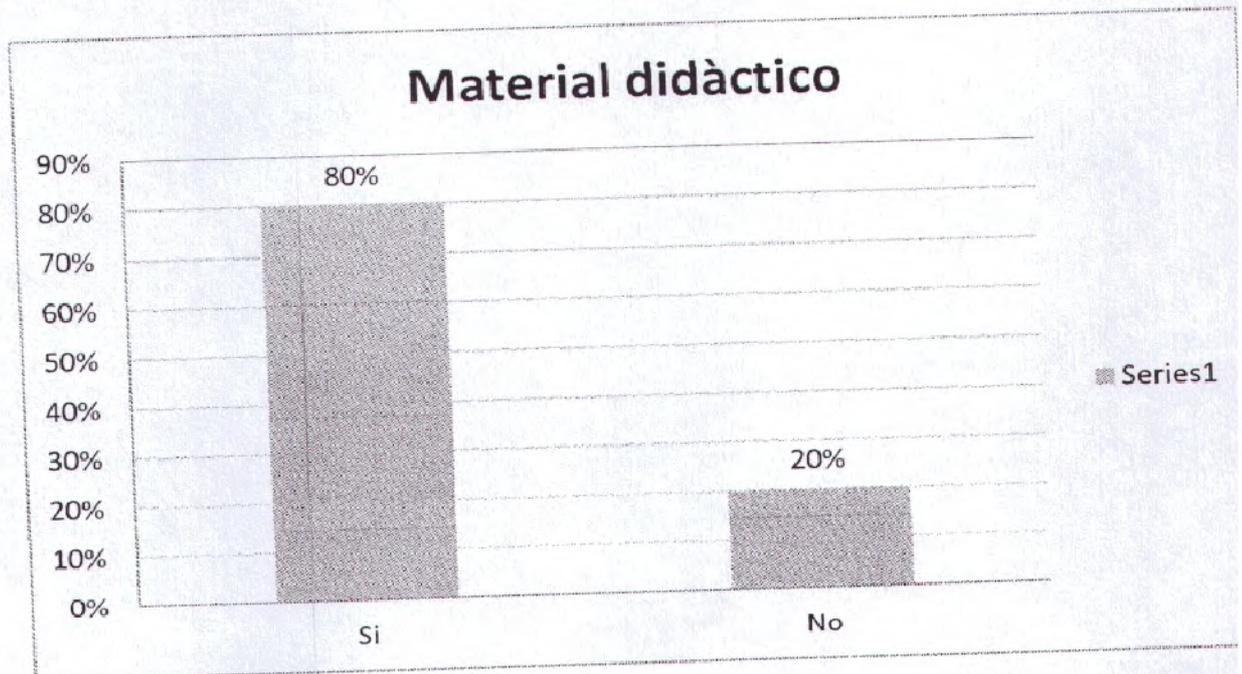
3.- Puntualidad en el horario

1 Excelente	8	80%
2 Bueno	2	20%
3 Regular		0%
4 Deficiente		0%



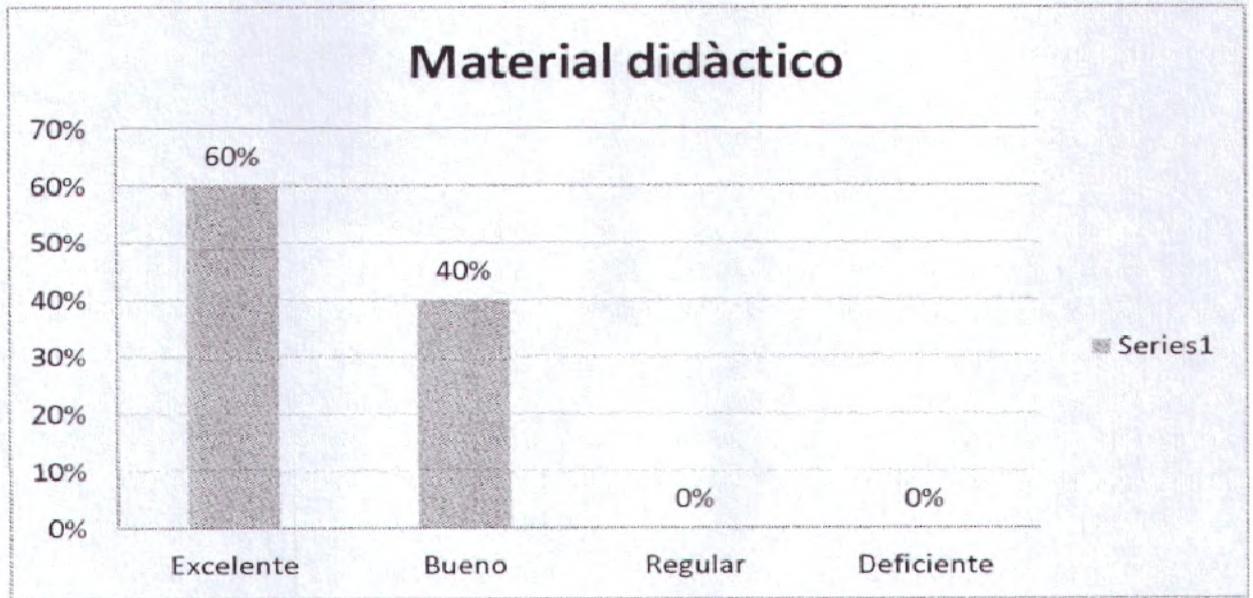
4.- Recibió material didáctico

1 Si	8	80%
2 No	2	20%



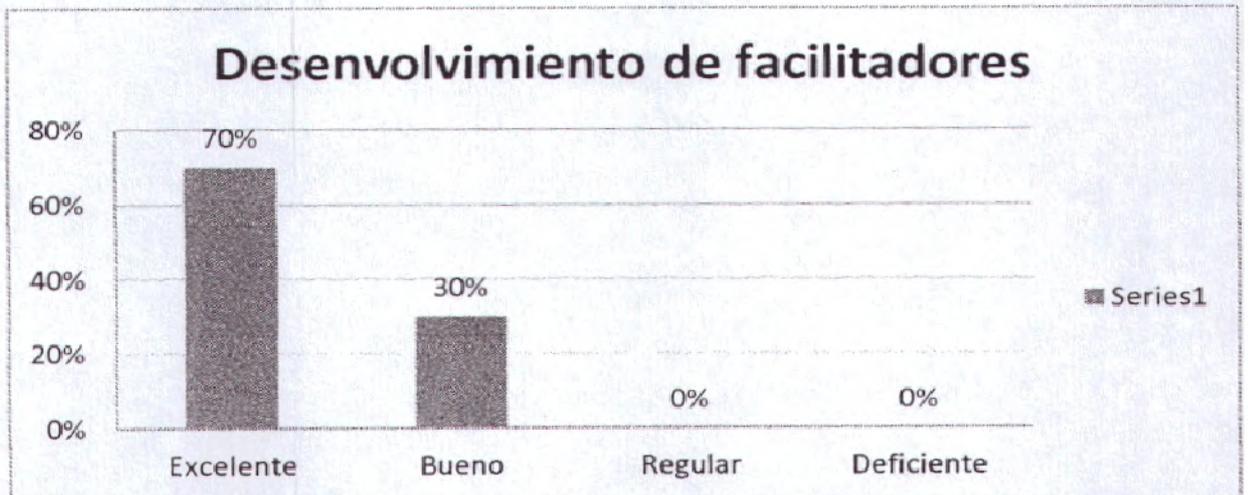
5.- Considera usted que la cantidad y calidad del material didáctico fue:

1 Excelente	6	60%
2 Bueno	4	40%
3 Regular		0%
4 Deficiente		0%



6.- El desenvolvimiento de los facilitadores fue:

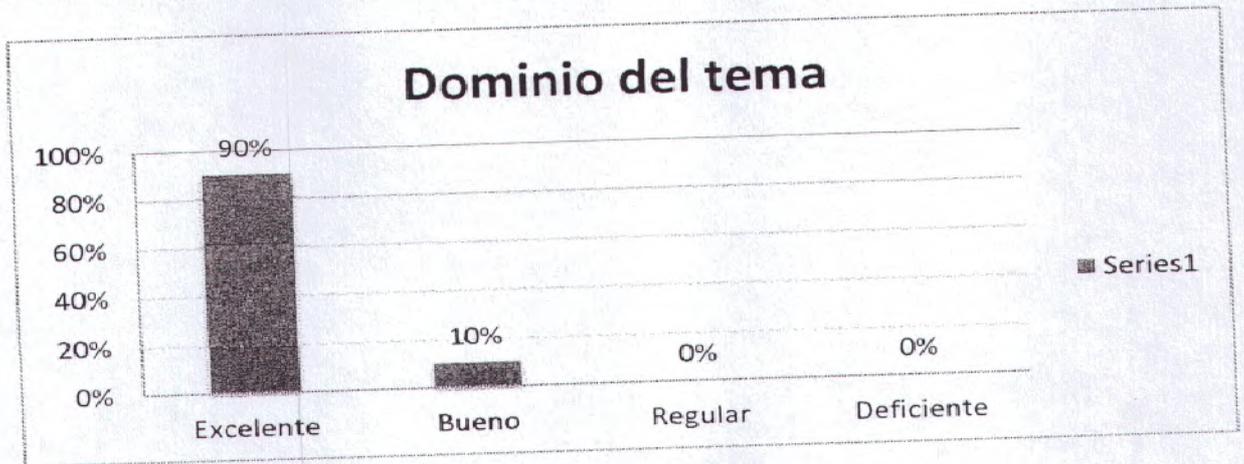
1 Excelente	7	70%
2 Bueno	3	30%
3 Regular		0%
4 Deficiente		0%



7.- El dominio del tema por parte de los facilitadores fue:

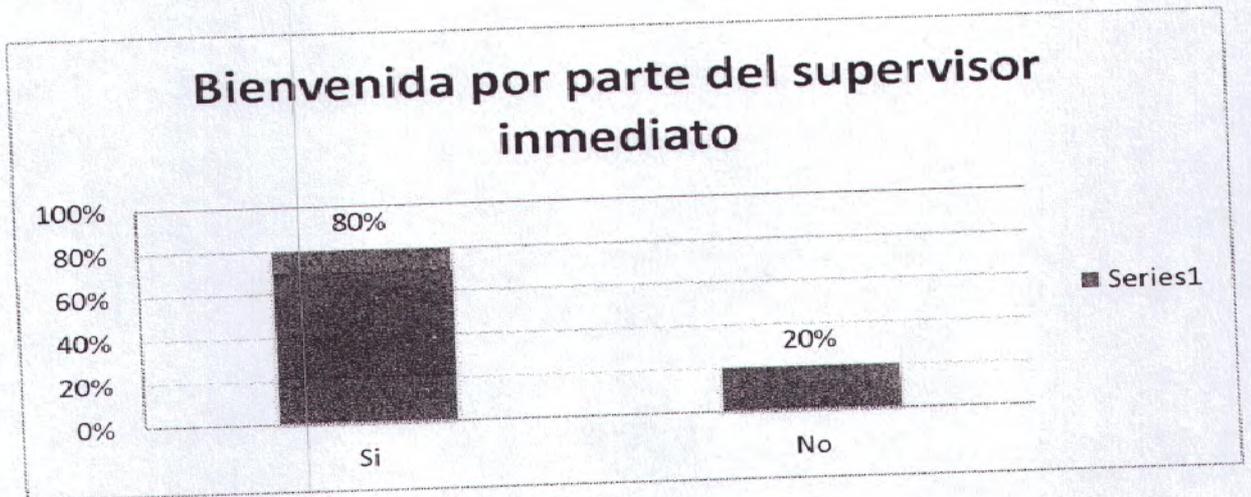
1 Excelente	9	90%
2 Bueno	1	10%

3 Regular 0%
 4 Deficiente 0%



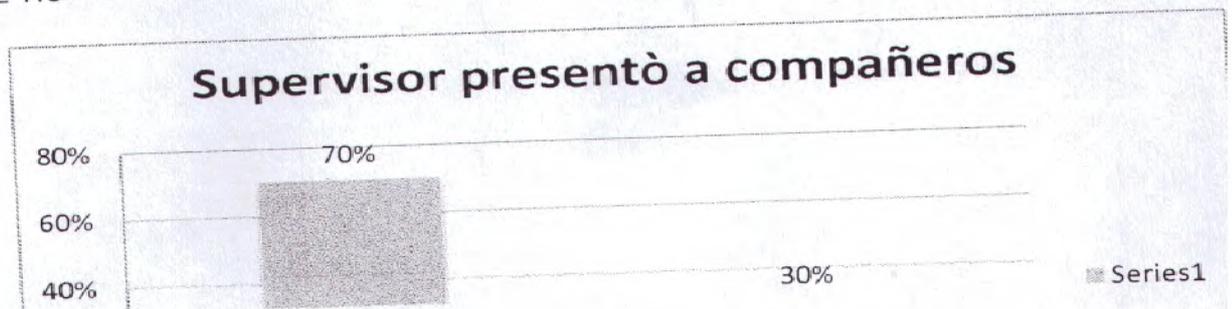
8.- Recibió bienvenida por parte del supervisor inmediato

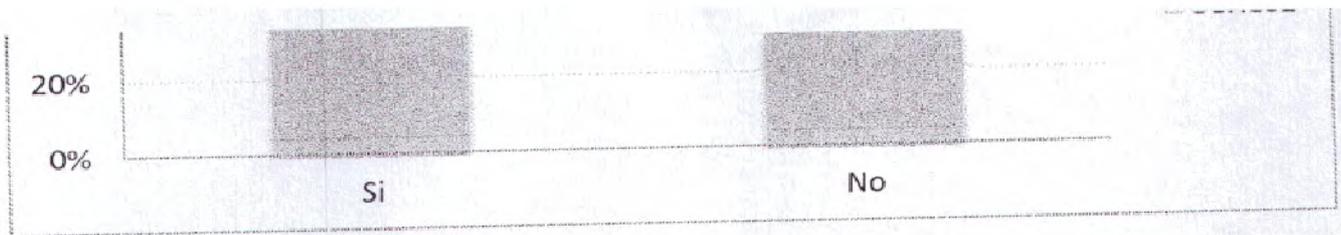
1 Si 8 80%
 2 No 2 20%



9.- El supervisor le presentó a sus compañeros de trabajo

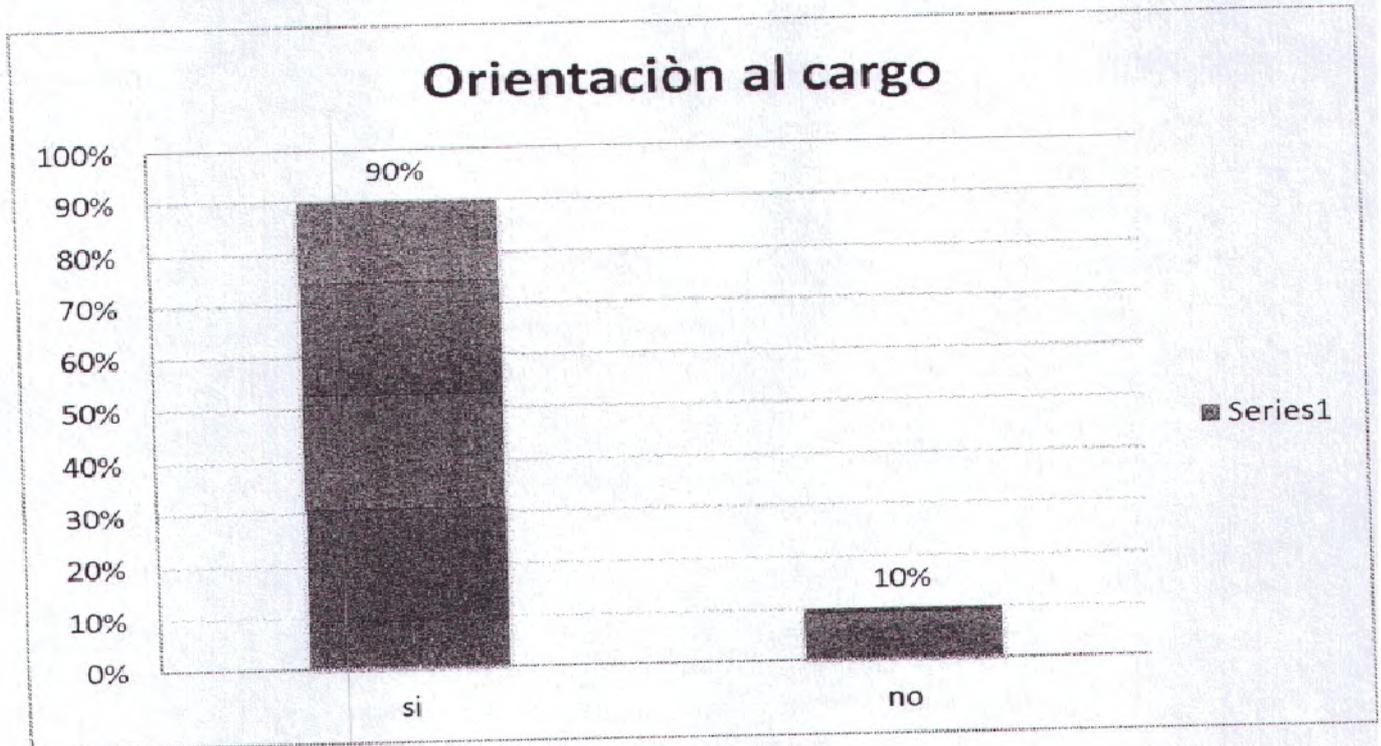
1 Si 7 70%
 2 No 3 30%





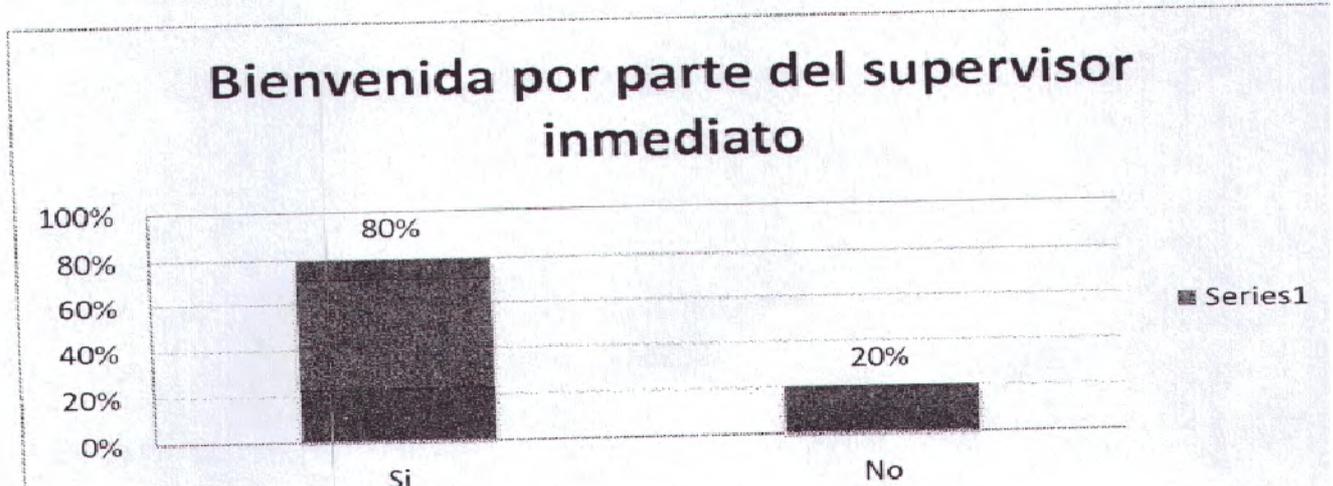
10.- Se le suministrò la orientaciòn e informaciòn necesaria para ocupar el cargo:

1 si	9	90%
2 no	1	10%



11.- Recibiò informaciòn en cuanto a la descripciòn del cargo

1 Si	9	90%
2 No	1	10%



Informe

Luego de revisar los datos obtenidos en las encuestas, podemos ver que de las 10 personas encuestadas, 9 dominan las tareas aprendidas, 7 piensan que los conocimientos aprendidos se los deben al entrenamiento, inducción y observación en el almacén.

Nueve personas consideran que el material entregado en la inducción fue útil, por medio del cual pudieron conocer acerca de los valores, misión y visión de la empresa; además dijeron que todos fueron presentados por su jefe inmediato en el lugar de trabajo.

**CORPORACION
EL ROSADO S.A.**

1. ¿Qué aspectos nuevos encuentra en el personal que ingresó en el mes de diciembre?
2. ¿Piensa usted que el nuevo personal domina las tareas de sus cargos?
3. ¿Verificó si al momento del entrenamiento, el personal recibió el manual?
4. ¿El personal leyó y comprendió la información expuesta en el Manual?
5. ¿Qué diferencia ve usted en el personal antiguo y el nuevo?
6. ¿Preguntó al personal si conocían la misión, visión y valores?
7. ¿Tiene alguna sugerencia?